

**Exposição e estratégias de comunicação no Museu
Nacional do Azulejo**

Rita Teresa Matos Corredoura Pais

Trabalho de Projecto de Mestrado em Museologia

Volume I

Outubro, 2015

Trabalho de Projecto apresentado para cumprimento dos requisitos necessários à
obtenção do grau de Mestre em Museologia realizado sob a orientação científica da
Mestre Maria da Graça da Silveira Filipe.

Agradecimentos

Em primeiro lugar gostaria de agradecer à Professora Graça Filipe toda a orientação e acompanhamento que disponibilizou ao longo da realização deste trabalho de projecto, juntamente com as suas sugestões, observações e tempo que despendeu para responder às minhas dúvidas e questões.

Um agradecimento especial à Dra. Constança Azevedo Lima, à Dra. Dora Fernandes e à Dra. Helena Miranda do Museu Nacional do Azulejo pelo apoio prestado, no que toca ao fornecimento de informação e de esclarecimentos, que foram fulcrais para a realização deste trabalho de projecto.

Não posso deixar de agradecer a Lucy Trench, responsável pelo departamento de interpretação do *Victoria & Albert Museum*, pelo tempo disponibilizado, ao ter-me recebido e respondido às questões.

Agradeço ainda aos meus pais todo o apoio que recebi durante toda a elaboração desta investigação.

Por fim, agradeço a todos aqueles que se interessaram pelo desenvolvimento do meu trabalho, entre familiares, amigos e colegas.

Resumo

Exposição e estratégias de comunicação no Museu Nacional do Azulejo

Rita Teresa Matos Corredoura Pais

Desde de 2013 que Museu Nacional do Azulejo (MNAz) é o terceiro museu tutelado pela Direção-Geral do Património Cultural com um maior número de visitantes, o que pode ser considerado uma demonstração da importância e da especificidade do seu acervo a nível nacional, do interesse suscitado junto do público através da comunicação agenciada pelo Museu, bem como do atractivo do espaço onde está instalado, o antigo Convento da Madre de Deus.

Na exposição permanente do MNAz, principal meio de comunicação do seu acervo, estão apresentados vários painéis de azulejos de diferentes características, épocas e temas, que foram dispostos ao longo dos três pisos do edifício, num percurso organizado de forma cronológica. Através da visita à exposição permanente, conseguimos perceber a evolução da arte azulejar no nosso país. No entanto, considerou-se que, para além dos recursos interpretativos existentes, tais como as tabelas de objectos e alguns textos de sala, outros recursos interpretativos poderiam melhorar a percepção do acervo e o processo de interpretação por parte dos visitantes explorando, por exemplo, as diferenças entre os diversos períodos de manufatura do azulejo e a razão das mesmas.

Neste trabalho de projecto, servindo-me de bibliografia adequada à temática da comunicação em contexto museal e baseando-me nos resultados de um diagnóstico à programação do MNAz no que respeita à exposição permanente e a domínios conexos da comunicação museológica, contextualizo e apresento alguns contributos aplicáveis na exposição permanente e na programação das actividades do Serviço Educativo, no quadro da missão deste museu nacional

Pretende-se assim demonstrar a importância crescente da comunicação, interpretação e educação nos museus e como as ferramentas de programação museológica nestas três áreas poderão ser utilizadas, no caso específico do MNAz, contribuindo para uma maior satisfação dos visitantes e utentes deste museu.

Palavras-chave: Museu Nacional do Azulejo, comunicação, interpretação, educação, públicos, programação museológica.

Abstract

Exhibition and communication strategies at the Museu Nacional do Azulejo

Rita Teresa Matos Corredoura Pais

The Museu Nacional do Azulejo (MNAz) (National Tile Museum) is the third museum under the jurisdiction of the Direção-Geral do Património Cultural (Directorate General for Cultural Heritage), since 2013 with the greatest number of visitors. This position reveals the importance and specificity of its collection in Portugal, the interest created among the public, through the communication transmitted by the museum, as well as the attractive of the space where it is located, the former Convent of Madre de Deus.

In the permanent exhibition of MNAz, the main communication medium of its collection, are presented several panels of glazed tiles of different characteristics, periods and themes, which were placed along the three floors of the building, in a chronological route. Through the visit to the permanent exhibition, we can understand the evolution of the glazed tiles in Portugal. However and considering that besides the existing interpretative resources, such as: labels and some panel texts, other interpretative resources could improve the perception of the collection and the process of interpretation by the visitors exploring, for instance, the differences between the several periods of the manufacture of the glazed tiles and the reason for these differences.

In this project work and using the adequate bibliography to the thematic of the communication in museum context and basing myself in the results of an analysis made to the planning of MNAz, regarding the permanent exhibition and related fields of museum communication, I contextualize and present some contributions applicable to the permanent exhibition and to the planning of the activities of the Learning Department, as part of the mission of this national museum.

This project work intends, in this way, to demonstrate the growing importance of communication, interpretation and education in the museums and how the tools of museum planning in this three fields can be used, in the specific case of MNAz, contributing for a larger satisfaction of the visitors and users of this museum.

Keywords: Museu Nacional do Azulejo, communication, interpretation, education, audiences, museum planning.

Índice do Volume I

Agradecimentos	v
Resumo	vii
Abstract	ix
Índice de Figuras	xvii
Lista de Siglas e de Acrónimos	xix
1. Introdução.....	1
1.2 - Problemática e objecto de estudo.....	1
1.2 - Enquadramento conceptual e metodológico	2
1.3 - Objectivos e apresentação do trabalho de projecto	4
2. O Museu Nacional do Azulejo: o edifício, a instituição e o acervo	7
2.1 - História do edifício	7
2.2 - Caracterização do Museu enquanto instituição e sua história.....	10
2.3 – O acervo	14
3. Exposição, interpretação e educação: funções interrelacionadas no programa de comunicação em contexto museal	21
3.1 - A comunicação expositiva	22
3.2 - Interpretação nos museus. O que é e como se traduz?	26
3.3 - A função educação no museu	30
3.3.1 - Educação museal e evolução das teorias de aprendizagem nos museus	32
3.3.2 - Contributo do museu para a aprendizagem ao longo da vida	34
3.4 - A importância da identificação dos públicos no processo de programação museológica	35
4. Uma experiência inspiradora, o <i>Victoria and Albert Museum</i>	39
4.1 - Breve contextualização do museu e a sua história.....	39
4.2 - Análise aos recursos interpretativos e educativos do V&A	41
5. Um diagnóstico à comunicação do Museu Nacional do Azulejo.....	47
5.1 - Exposição permanente – percurso e acervo	47
5.2 – Aspectos museográficos e de interpretação na exposição permanente	52
5.3 - Serviço Educativo	55

5.4 - Publicações	56
5.5 - Divulgação em linha e meios electrónicos de comunicação.....	57
5.6 - Os públicos do Museu Nacional do Azulejo.....	59
6. Contributos para o programa de comunicação do Museu Nacional do Azulejo, através de recursos de interpretação e de educação.....	63
6.1 - Exposição permanente	64
6.2 - Serviço Educativo	70
6.3 – Comunicação não expositiva e divulgação	73
7. Conclusão	77
Fontes e Bibliografia.....	81
Fontes	81
Museu Nacional do Azulejo	81
Fontes Orais	81
Legislação	81
Referências Bibliográficas	82
Outra Bibliografia e Legislação Consultada	85

Índice do Volume II

Apêndice A – Fotografias do património integrado (acervo) do MNAz.....	VIII
Figura 1 - Medalhões representando os evangelistas São Marcos e São Mateus, atribuídos à Oficina della Robbia, Andrea della Robbia em colaboração com Giovanni della Robbia (2014) (inv. n.º MNAA 684 Esc, em depósito no MNAz)	VIII
Figura 2 - Primeiro piso do Claustro com azulejos enxaquetados do século XVII (2014)	VIII
Figura 3 - Painel de Willem van der Kloet representando Moisés e a Sarça Ardente (2014)	VIII
Figura 4 - Púlpito rococó e painel de azulejo de Jan van Oort representando frades franciscanos (2014)	IX
Figura 5 - Arco Triunfal e tecto da Igreja da Madre de Deus (2014).....	IX
Figura 6 - Capela de Santo António com o Presépio do Convento da Madre de Deus (2014).....	IX
Figura 7 - Retrato de D. João III, atribuído a Cristóvão Lopes (2014)	X
Figura 8 - Retrato de D. Catarina da Áustria, atribuído a Cristóvão Lopes (2014).....	X
Figura 9 - Sala D. Manuel (2014)	X
Apêndice B – Fotografias efectuadas no Victoria & Albert Museum.....	XI
Figura 1 - Exemplo de armário com gavetas no V&A (2015)	XI
Figura 2 - The Cast Courts no V&A (2015).....	XI
Figura 3 - Exemplo de objectos que poderão tocados no V&A (2015)	XI
Figura 4 - Exemplo de Label Book com as tabelas das peças de um dos núcleos da Cerâmica (2015)	XII
Figura 5 - Exemplo de livro com a identificação de símbolos (2015)	XII
Figura 6 - Exemplo de vídeo ilustrativo (2015)	XII
Figura 7 - Exemplo de aplicação em écran tátil para explorar uma pintura (2015)	XIII
Figura 8 - Dispositivo áudio que permite ouvir música da época representada (2015)	XIII
Figura 9 - Dispositivo What is it? para tentar descobrir a função de objectos que já não são utilizados actualmente (2015)	XIII
Figura 10 - Painel originário da Quinta dos Azulejos, representando os Deuses do Olimpo (2015)	XIV
Figura 11 - Dispositivo interactivo que explica o processo de produção de peças em cerâmica (2015)	XIV
Figura 12 - Área da galeria do mobiliário, dedicada ao plástico (2015)	XV
Figura 13 - Exemplo do painel informativo e do painel tátil dedicado à palhinha (2015) ..	XV
Figura 14 - Uma das mesas interactivas dedicadas às matérias-primas utilizadas para o fabrico de mobiliários (2015)	XV
Apêndice C – Fotografias da exposição permanente e do acervo do MNAz	XVI
Figura 1 - Azulejos com motivos islâmicos fabricados através das técnicas de aresta, corda-seca e esgrafitado (2014).....	XVI

Figura 2 - Silhares de azulejos atribuídos à Oficina Den Salm (2014) (inv. n.º 51 e 849)...	XVI
Figura 3 - Retábulo de Nossa Senhora da Vida (2014) (inv. n.º 138)	XVII
Figura 4 - Exemplos de painéis de azulejos tipo padrão com motivos vegetalistas e ferronneries (2014)	XVII
Figura 5 - Silhar de azulejos para escadaria, pertencentes ao Convento de São Bento da Saúde (2014) (inv. n.º 1700)	XVIII
Figura 6 - Painei Macacaria. Casamento da Galinha (2014) (inv. n.º 400)	XVIII
Figura 7 - Painei de azulejos de figura avulsa e Albarrada Florida atribuída a Gabriel del Barco (2014) (inv. n.º 168 e 169)	XIX
Figura 8 - Painei Lição de Dança de Willem van der Kloet (2014) (inv. n.º 1380)	XIX
Figura 9 - Painei Figura de Conte Feminina (2013) (inv. n.º 6114)	XX
Figura 10 - Conjunto de Painéis História do Chapeleiro António Joaquim Carneiro (2014) (inv. n.º 227 a, b, c, d, e, f, g)	XX
Figura 11 - Exemplares de azulejos produzidos industrialmente no século XIX (2014)	XXI
Figura 12 - Painei Pastores e réplicas de azulejos das estações do metropolitano do Rossio e dos Restauradores da autoria de Maria Keil (2014) (inv. n.º 7349, 1628 e 1959)	XXI
Figura 13 - Painei Sinais de Lisboa de Cecília de Sousa e Composição de Querubim Lapa (2014) (inv. n.º C-61 e 5976)	XXII
Figura 14 - Painei Grande Panorama de Lisboa (2014) (inv. n.º 1)	XXII
Apêndice D – Fotografias de elementos museográficos e interpretativos da exposição permanente do MNaz	XXIII
Figura 1 - Exemplos das placas com a identificação dos núcleos e /ou salas (2014)	XXIII
Figura 2 - Exemplo do painei informativo do piso 1 (2013)	XXIII
Figura 3 - Placa de sinalização do Grande Panorama de Lisboa (2014)	XXIII
Figura 4 - Exemplo de tabela de peça (2014)	XXIV
Figura 5 - Texto de Sala do núcleo 3 relativo aos Azulejos importados de Antuérpia e à primeira produção em técnica de majólica (2014)	XXIV
Figura 6 - Vitrina dedicada à manufactura de azulejos através das técnicas de aresta e corda-seca (2014)	XXIV
Figura 7 - Exemplo de painei com réplicas e informações em <i>braille</i> (2014)	XXV
Figura 8 - Área do museu onde se costuma realizar as oficinas de pintura (2014)	XXV
Figuras 9 e 10 - Exemplo de livros da National Gallery com as tabelas de peças em tamanho maior (2015)	XXV
Figura 11 - Texto de sala com suporte para livro das tabelas de peças do V&A, cujo modelo poderá reuplicado no MNaz (2015)	XXVI
Figura 12 - Sala do MNaz onde poderá ser instalado o núcleo dedicado à manufactura do azulejo (2014)	XXVI
Apêndice E – Sugestões de Textos de Sala	XXVII
Apêndice F - Esboço para folheto do MNaz (frente e verso)	XXVIII

Apêndice G – Autorizações de uso de entrevistas.....	XXIX
Autorização 1 – Autorização por parte da Dra. Dora Fernandes	XXIX
Autorização 2 - Autorização por parte da Dra. Helena Miranda.....	XXX
Autorização 3 - Autorização por parte de Lucy Trench	XXXI
Anexo 1 - Mapa da Freguesia de Penha de França, com a indicação do Museu Nacional do Azulejo	XXXII
Anexo 2 - Pormenor do suposto retrato da Rainha D. Leonor, que está integrado na pintura Panorama de Jerusalém (inv. n.º 1. Pint)	XXXIII
Anexo 3 - Retrato de Maximiliano I da Alemanha, da autoria de Albrecht Dürer (inv. n.º GG_825 Kunsthistorisches Museum, Viena)	XXXIII
Anexo 4 - Pintura Chegada das Relíquias de Santa Auta à Igreja da Madre de Deus (inv. n.º 1462-B Pint MNAA)	XXXIII
Anexo 5 - Núcleo “A Rainha e as Misericórdias” da exposição A Rainha D. Leonor. Fotografia Estúdio Mário Novais	XXXIII
Anexo 6 - Pormenor do tipo de estruturas museográficas utilizadas na exposição A Rainha D. Leonor. Fotografia Estúdio Mário Novais.....	XXXIV
Anexo 7 - Eng. João Miguel dos Santos Simões	XXXIV
Anexo 8 - Sala 2 da 6ª Exposição Temporária do MNAA, Azulejos em 1947. Fotografia de Eng. João Miguel dos Santos Simões	XXXIV
Anexo 9 - Sala de Azulejaria do século XVII, Museu do Azulejo, c. 1965. Fotografia de Eng. João Miguel dos Santos Simões	XXXV
Anexo 10 - Porta de Ishtar no Pergamonmuseum em Berlim	XXXV
Anexo 11 - Registos de Inventário do MNAA, separados por categoria de objectos em Setembro de 2015	XXXVI
Anexo 12 - Exemplo do processo de colocação dos azulejos na Sala D. Manuel, após o seu restauro	XXXVI
Anexo 13 - Questionário em Inglês do MCG (página 1)	XXXVII
Anexo 14 - Questionário em Inglês do MCG (página 2)	XXXVIII
Anexo 15 - Questionário do MNAA realizado durante a Festa dos Museus em 2013	XXXIX

Anexo 16 - Exemplo de preenchimento do questionário electrónico, no âmbito do primeiro estudo de públicos em museus nacionais.....	XL
Anexo 17 - School of Design in Ornamental Arts na Somerset House.....	XL
Anexo 18 - Primeira sala do Museum of Manufactures. Aguarela de William Linnaeus Cassey (inv. 7279 CIS V&A).....	XL
Anexo 19 - The South Kensington Museum, por volta de 1860. Desenho de A. Lanchenick inv. 2816 CIS V&A).....	XLI
Anexo 20 - V&A em South Kensington (The North Court e The John Madejski Garden)	XLI
Anexo 21 - The V&A Museum of Childhood.....	XLI
Anexo 22 - Newsletter electrónica do MNAz de Outubro de 2014	XLII
Anexo 23 - Sala dos Leques na Casa-Museu Medeiros e Almeida.....	XLII

Índice de Figuras

Figura 1 - Mapa de Lisboa com a localização do Museu Nacional do Azulejo	7
Figura 2 - Planta do Piso 1 do antigo Convento da Madre de Deus.....	17
Figura 3 - Planta do Piso 1 do MNAz.	48
Figura 4 - Planta do Piso 2 do MNAz.	50
Figura 5 - Planta do Piso 3 do MNAz.	52

Lista de Siglas e de Acrónimos

AML – Área Metropolitana de Lisboa
DGPC – Direção-Geral do Património Cultural
FCG – Fundação Calouste Gulbenkian
FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia
ICOM – The International Council of Museums
IMC – Instituto dos Museus e da Conservação
IPM – Instituto Português de Museus
MCG – Museu Calouste Gulbenkian
MNAA – Museu Nacional de Arte Antiga
MNAz – Museu Nacional do Azulejo
V&A – Victoria and Albert Museum

1. Introdução

1.2 - Problemática e objecto de estudo

Segundo as estatísticas do ano de 2014 da Direção-Geral do Património Cultural (DGPC), o Museu Nacional do Azulejo (MNAz) foi o terceiro museu tutelado por esta entidade com maior número de visitantes (115.515 visitantes), a seguir ao Museu Nacional de Arte Antiga (221.675 visitantes) e ao Museu Nacional dos Coches (206.867 visitantes). Estes números demonstram parte da importância que este museu tem no panorama nacional graças à qualidade, valor e extensão das suas colecções e ao facto de as mesmas representarem um tipo de arte muito característico de Portugal, a azulejar.

Através da visita à exposição permanente do MNAz, temos a possibilidade de entender melhor o que são os azulejos e como a sua produção evoluiu ao longo dos anos, em termos de técnicas ou de temáticas representadas e ficar a conhecer um dos melhores exemplos do Barroco no nosso país, a Igreja da Madre de Deus e alguns dos espaços originais do convento do mesmo nome.

Contudo, com excepção das tabelas das peças, de alguns textos de sala nas primeiras salas e das mesas com réplicas e textos em Braille, não encontramos, ao longo da exposição permanente, muito mais recursos que ajudem os visitantes a perceber as várias fases pelas quais a arte azulejar foi passando e o porquê das mesmas, bem como a importância que os azulejos tiveram e continuam a ter na nossa arquitectura e a relevância do antigo Mosteiro da Madre de Deus, onde o MNAz está inserido.

Deste modo, a planificação e a aplicação de outros recursos interpretativos na exposição permanente do museu, além de uma melhor programação através de calendarização de actividades regulares, no âmbito do Serviço Educativo e não só, poderia contribuir para melhorar a experiência do visitante, tornando-a mais enriquecedora cognitivamente e emocionalmente, fomentando uma maior divulgação do museu, do que resultaria um aumento do número de visitantes e de participantes nos eventos desta instituição.

Conhecendo-se a crónica insuficiência de meios que os nossos museus nacionais detêm, em face da importância e da quantidade de acervo que gerem, pareceu-nos que o nosso interesse pelo MNAz e a reflexão iniciada sobre a instituição museal ao longo da parte lectiva do mestrado potenciavam um exercício académico aplicável, em parte, ao contexto prático. Assim, este trabalho de projecto pretende mostrar a importância que a

comunicação tem atualmente nos museus e como os recursos nos domínios da interpretação podem desempenhar um papel neste sentido e como poderão ser aplicados no caso do MNAz.

Por essa razão, esta investigação irá incluir uma caracterização e diagnóstico do MNAz aos seus vários níveis e o enquadramento teórico das funções museológicas sobre as quais este trabalho de projecto se irá debruçar. Além disso, para existir uma base de referência e de comparação, foi escolhido um outro museu para estudo, assumindo a escolha de um caso estrangeiro, o *Victoria & Albert Museum* (V&A), como um exemplo de instituição museológica que tem realizado um trabalho de referência nas áreas da comunicação, interpretação e educação.

1.2 - Enquadramento conceptual e metodológico

Para que fosse possível realizar este trabalho de projecto foi necessário efectuar uma pesquisa aprofundada sobre o MNAz, proceder ao enquadramento teórico de alguns conceitos como os de comunicação, de interpretação e de educação nos museus; e ainda conhecer directamente o V&A, que foi a instituição estrangeira escolhida como referência nas áreas e funções museológicas tratadas nesta investigação.

No que toca ao MNAz, a sua investigação envolveu a consulta de obras publicadas ou copublicadas por esta instituição, de carácter mais genérico, como roteiros sobre a exposição permanente ou de carácter mais específico, como catálogos de algumas das suas exposições temporárias, além de documentos relativos ao funcionamento do museu, como relatórios de actividades e ainda obras académicas realizadas sobre o museu ou sobre o seu acervo.

No âmbito desta pesquisa foram realizadas três visitas ao museu, a primeira a 2 de Novembro de 2014, de carácter livre, a segunda a 27 de Março de 2015, que foi realizada tendo como suporte o áudio-guia da exposição permanente e, por fim, a 16 de Maio de 2015, uma visita orientada, realizada no âmbito das comemorações do Dia Internacional dos Museus.

Deverá ser ainda referido que também foi realizada uma entrevista às responsáveis do Serviço Educativo, Dra. Dora Fernandes e Dra. Helena Miranda, na qual se abordaram, principalmente, questões relacionadas com o funcionamento deste departamento. Na

sequência desta entrevista e de contactos já estabelecidos anteriormente com o MNAz, também foram obtidos vários esclarecimentos através de *emails* trocados com a Dra. Constança Azevedo Lima.

Em relação ao enquadramento conceptual, consultaram-se obras e artigos científicos, procurando conhecer autores de referência nas áreas de exposição, comunicação, interpretação e educação, principalmente de origem anglo-saxónica, mas também portugueses e franceses. Para este capítulo, de cariz mais teórico, também foram consultadas publicações de museus ou de entidades responsáveis por este tipo de instituição, que têm desenvolvido trabalho neste domínio e que por essa razão além de apresentarem a abordagem conceptual, também mostram casos práticos.

Para a investigação sobre o *Victoria & Albert Museum* (V&A), além da consulta de obras sobre este museu e da respetiva página na Internet, também foram realizadas duas visitas, a primeira de cariz livre, a 21 de Março de 2015 e a segunda acompanhada por Lucy Trench, responsável pelo departamento de interpretação deste museu, a 25 de Março de 2015, na qual tive a possibilidade de perceber melhor a estratégia de comunicação e de interpretação desta instituição.

No capítulo final dedicado às propostas para o programa de comunicação do MNAz, para além de contributos próprios, também são apresentadas ideias formuladas a partir de pesquisas de actividades e acções desenvolvidas por outros museus, tanto em Portugal como no estrangeiro, com destaque para o V&A.

Em termos de pesquisas bibliográficas, foram feitas consultas na Biblioteca Mário Sottomayor Cardia, na Biblioteca de Arte da Fundação Calouste Gulbenkian (FCG) e na Biblioteca Municipal José Saramago em Loures, além da consulta de artigos disponibilizados na Internet e de páginas de instituições museológicas disponíveis neste suporte.

O período temporal para a recolha de dados sobre o MNAz decorreu entre Outubro de 2014 e Junho de 2015, podendo existir um ou outro dado recolhido posteriormente ou quando foi possível ter acesso ao mesmo.

Ao longo do trabalho serão apresentadas algumas figuras, com o objectivo de facilitarem a compreensão do texto, sendo que as restantes figuras estarão disponíveis no volume II, de Apêndices (documentos produzidos por mim) e Anexos.

1.3 - Objectivos e apresentação do trabalho de projecto

Como já indicado anteriormente, o objectivo principal deste trabalho de projecto é mostrar a importância que as ferramentas de comunicação, interpretação e educação têm nos museus nos dias de hoje e como poderão ser utilizados, no caso específico do MNAz, para benefício desta instituição, na valorização do seu acervo e na satisfação dos seus visitantes e utentes.

Deste modo, neste trabalho o capítulo 2 faz uma contextualização do MNAz onde serão abordados a história do edifício em que se encontra instalado, a instituição no que toca ao seu percurso desde os seus antecedentes e criação até à sua estrutura actual, e o seu acervo, que inclui não só os bens móveis incorporados, como também o património integrado, na sua maioria ligado ao antigo Convento da Madre de Deus.

No capítulo 3 é feito o enquadramento teórico-conceptual, onde são abordadas as funções museológicas, sobre as quais se pretendem apresentar recursos a aplicar no programa de comunicação, a ser desenvolvido no capítulo 6 deste trabalho de projecto. Deste modo serão tratados os seguintes pontos: a comunicação nas exposições, o que é a interpretação e como se traduz em contexto museológico e a educação nos museus, onde se inclui uma abordagem geral à mesma, mas também a evolução das teorias de aprendizagem, ao nível museológico e o papel que os museus desempenham para a formação e a aprendizagem ao longo da vida. Neste capítulo também será tratada a necessidade e a importância da identificação dos públicos do museu, para uma melhor programação museológica.

O capítulo 4 será dedicado ao V&A, começando por uma breve resenha histórica desta instituição, desde os antecedentes que levaram à sua criação até à instituição de referência em que se tornou nos dias de hoje. Além disso, este capítulo também irá incluir uma análise dos recursos utilizados por este museu nas áreas da educação e da interpretação, sendo destacadas algumas das galerias pela especificidade de recursos utilizados.

No capítulo seguinte, 5, será feito o diagnóstico à comunicação do MNAz, que irá incluir uma caracterização à actual exposição permanente e aos seus núcleos, com o destaque para as principais peças e uma análise aos recursos comunicativos e interpretativos existentes na exposição permanente. Será feita, também, uma análise à actividade do Serviço Educativo, com a indicação das suas principais acções e aos meios de comunicação utilizados pelo MNAz, como as suas publicações e a sua página na

Internet. Neste capítulo será ainda apresentada com base nas estatísticas do museu uma caracterização dos visitantes do MNAz e dos utilizadores das actividades, proporcionadas pelo departamento de Serviço Educativo.

No capítulo 6 serão apresentadas as propostas de recursos e de actividades nas áreas da comunicação, interpretação e educação, que poderão ser aplicadas no MNAz, nas áreas da exposição permanente, serviço educativo e por outros meios, no âmbito do seu programa de comunicação.

Finalmente, serão apresentadas as fontes e bibliografia consultadas e que serviram de suporte à realização deste trabalho de projecto, bem como documentos disponibilizados pelo MNAz, monografias, artigos e páginas na Internet.

O trabalho será complementado pelos Apêndices e Anexos, que irão constituir o segundo volume deste trabalho e onde estarão disponíveis fotografias, documentos, mapas e gráficos, que se destinam a ilustrar todo o trabalho de projecto.

Deverá ser ainda referido que este trabalho de projecto foi escrito sem o novo Acordo Ortográfico de 1990 e que todas as citações em línguas estrangeiras se apresentam conforme as obras consultadas, portanto, não foram traduzidas, para que se mantenha fidedigna a ideia do autor.

2. O Museu Nacional do Azulejo: o edifício, a instituição e o acervo

2.1 - História do edifício

O MNaz encontra-se instalado no antigo Convento da Madre de Deus, localizado na zona oriental de Lisboa, na freguesia de Penha de França¹.

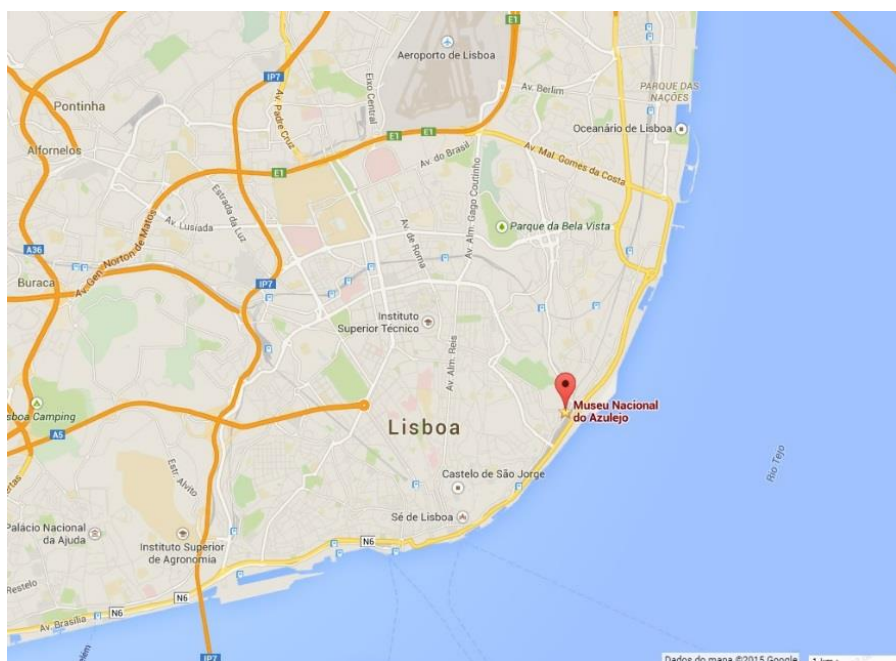


Figura 1 - Mapa de Lisboa com a localização do Museu Nacional do Azulejo

Fonte: *Google Maps* (Janeiro de 2015)

Este convento foi fundado pela Rainha D. Leonor (1458-1525) em Junho de 1509. Para o efeito a Rainha adquiriu umas casas e uma horta à viúva de Álvaro da Cunha² na zona de Enxobregas ou Enxabregas, na altura situada no limite de Lisboa.

Neste Mosteiro da Nossa Senhora da Madre de Deus instalaram-se sete freiras, Franciscanas Descalças da primeira regra de Santa Clara, que vieram do Mosteiro de Jesus em Setúbal, tendo sido abençoado no mês seguinte à sua fundação pelo Arcebispo de Lisboa, D. Martinho da Costa.

A história inicial deste mosteiro é também marcada pelo facto de D. Leonor o ter escolhido para se recolher, após a morte de D. João II, onde chega a professar, mas sem

¹ Ver Anexo 1 na página XXXII

² Estribeiro-mor de D. João II.

a obrigação de votos³ e, ainda, pela chegada das relíquias de Santa Auta⁴ a 12 de Setembro de 1517, que foram oferecidas a D. Leonor, pelo Imperador Maximiliano da Alemanha⁵.

A acção mecénica de D. Leonor também irá beneficiar o próprio espólio do mosteiro, pois conseguiu reunir nele um conjunto de peças de valioso valor artístico, entre os quais se destacam: o Retábulo de Santa Auta da autoria de Gregório Lopes e elaborado entre 1520 e 1525, os seis medalhões da Oficina Della Robbia⁶ e o relicário em ouro, esmaltes e pedras preciosas, contendo um espinho da coroa de Cristo.

Aquando da morte de D. Leonor, no segundo quartel do século XVI, as freiras queixam-se da exiguidade do mosteiro e das constantes inundações do rio Tejo, pelo que D. João III ordena uma campanha de obras de remodelação, cuja direcção será entregue a Diogo de Torralva. Estas obras, efectuadas segundo o estilo chão, incluíram a construção de um novo claustro e a alteração de toda a igreja com o fecho do portal sul, para permitir o aumento do número de freiras.

Entre os finais do século XVII e o século XVIII, o mosteiro volta a beneficiar de novas obras de remodelação, com destaque para a igreja, na qual é introduzida a talha dourada, os azulejos holandeses da autoria de Willem van der Kloet e de Jan van Oort, as pinturas de André Gonçalves, a cúpula sobre o cruzeiro e o púlpito rococó elaborado por Félix Adauto da Cunha.

Após a morte da última freira em 1871, em sequência da extinção das ordens religiosas, o Mosteiro da Madre de Deus perde a sua função religiosa, mas é alvo de um conjunto de remodelações para transformar o edifício em futuro Asilo D. Maria Pia. Estas remodelações foram inicialmente dirigidas por José Maria Nepomuceno, a que se seguiu Liberato Teles e tentaram recuperar algumas das características originais do mosteiro, como foi a reconstrução do portal sul da igreja, com base na pintura *Chegada das Relíquias de Santa Auta à Igreja da Madre de Deus*⁷ ou a introdução de novos elementos com características neomanuelinas, como foi o caso da construção do segundo piso do claustro.

A par destas obras deverá ser mencionado que o edifício começou a receber inúmeros conjuntos de azulejos retirados de outros edifícios, principalmente de cariz

³ Ver Anexo 2 na página XXXIII

⁴ Segundo a lenda, Santa Auta foi uma das onze mil virgens, juntamente com Santa Úrsula que foram martirizadas pelos Hunos à entrada da actual cidade de Colónia, onde se iria realizar o casamento entre Santa Úrsula e o príncipe alemão Conan.

⁵ Ver Anexo 3 na página XXXIII

⁶ Ver Figura 1 do Apêndice A na página VIII

⁷ Ver Anexo 4 na página XXXIII

religioso, que depois foram reaplicados no antigo mosteiro, como é o caso dos azulejos enxaquetados do século XVII, que foram colocados no primeiro piso do claustro⁸. Na sequência disto, a partir de 1916 a igreja e algumas partes do antigo mosteiro ficam sob a tutela do Museu Nacional de Arte Antiga (MNAA), sendo considerados como seu anexo, para mostrar um dos melhores exemplos do Barroco em Portugal a partir de 1932.

Só no início da segunda metade do século XX é que o antigo mosteiro começa a adequar-se à instalação de funções museológicas, ao acolher, entre Dezembro de 1958 e Janeiro de 1959, a exposição *A Rainha D. Leonor*, para comemoração dos 500 anos do seu nascimento. Para a montagem desta exposição foi necessário um conjunto de obras de recuperação do edifício, levadas a cabo pela Direcção-Geral dos Edifícios e Monumentos Nacionais e financiadas em grande parte pela recém-criada FCG⁹, deixando, portanto,“(…) os bons presságios de patrocínio artístico e de apoio social” (Oliveira, 2011: 166).

Esta exposição estava dividida em quatro núcleos: “Aspectos da época da Rainha”, com uma contextualização à época em que D. Leonor viveu; “A Rainha e os Artistas”, onde foram expostas diversas obras, como por exemplo pinturas portuguesas e flamengas, com o intuito de demonstrar o apoio que D. Leonor deu às artes; “A Rainha e as Misericórdias”¹⁰, onde era ilustrada a criação deste tipo de instituições em todo o país e o núcleo final, localizado na actualmente denominada Capela D. Leonor, junto ao túmulo raso desta rainha.

Ao nível museográfico esta exposição foi concebida pelo arquitecto Conceição Silva que optou pela standardização dos suportes de exposição das peças como as vitrinas, plintos, painéis e molduras, escolhendo materiais como a madeira, vidro e metal em tons de cinza e dourado, para poder expor a considerável variedade de peças, entre pinturas, manuscritos, tapeçarias ou esculturas, além dos painéis informativos e das reproduções fotográficas e em gesso¹¹ (Oliveira, 2011).

Graças ao sucesso da exposição e ao espólio azulejar que já se encontrava no antigo mosteiro ficou a ideia da constituição, neste espaço, de um futuro museu do azulejo. Assim, com o empenho do responsável pela secção de cerâmica do MNAA, o

⁸ Ver Figura 2 do Apêndice A na página VIII

⁹ Criada em 1956 com os fins caritativos, artísticos, educativos e científicos, em sequência do testamento de Calouste Sarkis Gulbenkian.

¹⁰ Ver Anexo 5 na página XXXIII

¹¹ Ver Anexo 6 na página XXXIV

Eng. João Miguel dos Santos Simões¹² e com o apoio da FCG, foi ali estabelecido o Museu do Azulejo, que acolheu o núcleo da azulejaria do MNAA, abrindo ao público em 1970 como uma secção deste museu.

Em 1980 o Museu do Azulejo torna-se independente do MNAA e é criado o Museu Nacional do Azulejo, que ao longo dos anos vai beneficiando de diversas obras no edifício, da instalação de vários serviços e de novas salas de exposição.

2.2 - Caracterização do Museu enquanto instituição e sua história

Conforme já indicado anteriormente, o MNaz foi criado em 1980, pelo Decreto-Lei n.º 404/80, de 26 de Setembro, que estabelece nos seus artigos 1.º e 2.º, que este museu deverá ter por objectivos: apresentar exemplos de peças que representem a evolução da faiança e do azulejo em Portugal e prestar assistência técnica sobre este tipo de arte, para que a mesma possa ser inventariada, preservada e divulgada.

De acordo com o Regulamento Interno actualmente em vigor, a missão do MNaz é a seguinte:

O Museu Nacional do Azulejo tem por missão recolher, conservar, estudar e divulgar exemplares representativos da evolução da Cerâmica e do Azulejo em Portugal, promovendo as boas práticas de Inventariação, Documentação, Investigação, Classificação, Divulgação, Conservação e Restauro da Cerâmica e, muito em especial, do Azulejo. Integra também a missão do MNaz a salvaguarda patrimonial da igreja e dos demais espaços do antigo Mosteiro da Madre de Deus.
(Artigo 4.º do Regulamento Interno do MNaz, 2008)

No artigo 5.º do mesmo regulamento poderemos considerar que se encontra indicada a visão do museu: “O MNaz procura constituir-se como referência nacional e internacional, seja pela especificidade das suas colecções e dos seus espaços musealizados, seja pela excelência dos conhecimentos que lhe compete produzir e apoiar” (Artigo 5.º do Regulamento Interno do MNaz, 2008).

Neste mesmo artigo também está exposta a vocação do MNaz:

O Centro das suas actividades é a Cerâmica de Revestimento, pelo que deve constituir-se como entidade de referência e apoio à formação académica e profissional, à investigação científica e tecnológica nas áreas da cerâmica de revestimento, cabendo-lhe apoiar as entidades públicas e privadas que tutelam patrimónios construídos com revestimentos cerâmicos, por todo o país.

¹² Ver Anexo 7 na página XXXIV

(Artigo 5º do Regulamento Interno do MNAz, 2008)

Na página do MNAz na Internet também está patente o objectivo estratégico desta instituição:

Através das suas actividades, o museu dá a conhecer a história do Azulejo em Portugal procurando chamar a atenção da sociedade para a necessidade e importância da protecção daquela que é a expressão artística diferenciadora da cultura portuguesa no mundo: o Azulejo.

(Página do MNAz na Internet - <http://www.museudoazulejo.pt/pt-PT/OMNAz/ContentList.aspx>, [consultada a 26-10-2014]).

Para a fundação e existência actual como museu nacional, esta instituição passou por diversas etapas.

Conforme mencionado anteriormente, um dos principais responsáveis para a constituição do Museu do Azulejo foi o Eng. João Miguel dos Santos Simões, que na altura era responsável pela secção de cerâmica do MNAA e pela Brigada de Estudos de Azulejaria, criada pela FCG com o propósito de inventariar azulejos antigos em Portugal e no Brasil. Este investigador levou a cabo diversos estudos sobre a temática do azulejo e dirigiu a primeira grande exposição em Portugal, relativa a este tipo de arte, sob a designação de *Azulejos* e que ocorreu em 1947, no MNAA, dando a conhecer a evolução do azulejo, principalmente através de peças que se encontravam nas reservas deste museu¹³.

Aproveitando o sucesso da exposição *Rainha D. Leonor* e o espólio azulejar original do próprio edifício, como é o caso da igreja e dos 72.905 azulejos transferidos para o antigo mosteiro no final do século XIX, é criado, em 1965, o Museu do Azulejo¹⁴, sob a tutela do MNAA e dirigido pelo Eng. João Miguel dos Santos Simões, até à morte deste, em 1972.

No ano seguinte, a secção de cerâmica do MNAA, instalada no antigo mosteiro da Madre de Deus e respectivo Museu do Azulejo passam a ser dirigidos pelo pintor Rafael Salinas Calado, que veio também a ser o primeiro director do MNAz, quando este foi criado, em 1980, sob a tutela do Instituto Português do Património Cultural, através do Decreto-Lei n.º 404/80, de 26 de Setembro. Durante a direcção de Rafael Salinas Calado, que ocorreu até 1987, é de destacar a grande campanha de obras, pensadas pelo arquitecto Formosinho Sanchez. Estas obras decorreram em todo o espaço, entre 1979 e 1983, e incluíram a expansão para algumas dependências do Palácio dos Marqueses de

¹³ Ver Anexo 8 na página XXXIV

¹⁴ Ver Anexo 9 na página XXXV

Nisa, na tutela da Casa Pia de Lisboa, com o objetivo de acolher a *XVII Exposição de Arte Ciência e Cultura – Os Descobrimentos Portugueses e a Europa do Renascimento*. Durante este período, em que o museu esteve encerrado, aproveitou-se, mesmo assim, para divulgar a arte azulejar, através da realização de diversas exposições temporárias tanto em Portugal como no estrangeiro, tendo sido organizadas trinta e seis exposições, até 1987.

Em 1987 foi nomeado para o cargo de direcção do MNAz João Castel-Branco Pereira, que dirigiu os seus esforços para a inventariação do enorme acervo do museu e, para além da abertura, em 1989, das salas de exposição permanente, segundo o projecto museográfico do arquitecto, João Bento de Almeida, assegurou a instalação de novos serviços, tais como a cafetaria, a loja e a recepção.

Na direcção do MNAz sucedeu Paulo Henriques entre 1999 e Agosto de 2007. O seu período de direcção foi marcado pela reformulação de alguns espaços como a separação das áreas dedicadas à recepção e à loja e pela instalação de novas salas de exposições, segundo o projecto da arquitecta Célia Anica. Durante este período também deverá ser assinalada a integração do museu na Rede Portuguesa de Museus, quando esta foi criada. De acordo com o n.º 2, do artigo 104.º, da Lei 47/2004 que aprova a Lei Quadro dos Museus Portugueses: “Integram de imediato a Rede Portuguesa de Museus os museus dependentes do Ministério da Cultura e os museus que à data da entrada em vigor da presente lei integrem a Rede Portuguesa de Museus” (n.º 2 do artigo 104.º da Lei 47/2004). Esta Rede foi criada pelo Despacho Conjunto n.º 616/2000 e entre os seus objectivos estiveram: a cooperação entre museus e a sua qualificação, a prestação de apoio técnico e a promoção de acções de formação.

Em regime de substituição, Fátima Loureiro dirigiu o MNAz entre Setembro de 2007 e Agosto de 2008.

Desde Setembro de 2008, este museu é dirigido por Maria Antónia Pinto de Matos. Actualmente está sob a tutela da DGPC, conforme estipulado no Decreto-Lei n.º 115/2012 de 25 de Maio. No ano de 2013 dispunha de vinte e seis colaboradores, dos quais nove eram técnicos superiores e dezassete assistentes técnicos, divididos entre os vários serviços e departamentos do museu.

De acordo com o regulamento do museu já referido anteriormente, datado de Novembro de 2008, são vários os departamentos e serviços de que o museu dispõe, para poder funcionar. Quanto a departamentos, destacam-se quatro: Inventário e Gestão de Coleções, onde é feita a conservação preventiva e inventariação do acervo; Investigação

e Documentação, responsável pelo estudo da produção e uso do azulejo em Portugal, para que este possa ser corretamente classificado e apresentado nas exposições do museu; Conservação e Restauro, que como o próprio nome indica é responsável pelas acções de conservação e restauro das peças, bem como pela elaboração de pareceres técnicos e pela execução de intervenções em conjuntos azulejares *in situ*; e os Serviços de Extensão Cultural¹⁵, aos quais incumbe a organização das visitas orientadas e de actividades de cariz pedagógico para os vários públicos, sendo também responsáveis pela celebração de dias comemorativos. Além disso, o museu também dispõe de vários serviços e funcionalidades como: recepção, bilheteira e vigilância; segurança; instalação e equipamentos; comunicação; biblioteca; loja; restaurante e cafetaria com esplanada.

Ao nível de funcionamento é de referir também o voluntariado, dado que se trata de um considerável apoio na prossecução da acção do MNAz, conforme se pode constatar através do Relatório de Actividades do museu do ano de 2013. Neste ano, o museu contou com o apoio de trinta e oito voluntários, mais sete que no ano anterior. Os voluntários estiveram divididos entre os departamentos do Serviço Educativo, Inventário/Programa Matriz, Biblioteca e Conservação e Restauro, tendo estado alocada neste último a sua maioria (vinte e seis). Neste departamento, os voluntários, juntamente com quatro bolsistas da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), estiveram maioritariamente integrados no projecto *Devolver ao Olhar*, com o objectivo de inventariar e restaurar painéis de azulejos do chamado “Fundo Antigo”¹⁶. Nos outros departamentos os voluntários realizaram um conjunto importante de trabalhos, entre a realização de visitas orientadas, o apoio na gestão da página do museu na Internet e na organização de actividades do Serviço Educativo, a actualização de fichas de inventário e a inventariação do espólio de Rafael Calado.

¹⁵ Este departamento é actualmente designado como Serviço Educativo.

¹⁶ Designação dada ao espólio azulejar reunido no antigo mosteiro da Madre de Deus entre o final do século XIX e início do século XX e que corresponde à colecção inicial do MNAz.

2.3 – O acervo

De acordo com a Enciclopédia Verbo Luso-Brasileira de Cultura, o termo azulejo, usado quer em Portugal, quer em Espanha, corresponde a uma pequena placa de barro cozido que poderá ter diversas espessuras e formatos, com o objectivo de revestir superfícies. O formato quadrado é o mais utilizado, com um dos lados decorado e esmaltado. Este termo tem origem na palavra árabe *al-zulaich*, que significa pequena pedra polida (Chorão, 1998).

Este tipo de revestimento aparece pela primeira vez na Mesopotâmia, com as portas erguidas no século VI a. C. para proteger a cidade de Babilónia (Oliveira, 1996). Ainda hoje poderemos observar um exemplo de uma destas portas, no Pergamonmuseum em Berlim, onde foi reconstituída a Porta de Ishtar¹⁷.

Apesar de no século XIII já se registar a presença de mosaicos vidrados no Castelo de Leiria e no Mosteiro de Alcobaça, o azulejo propriamente dito só é introduzido em Portugal entre o final do século XV e o início do século XVI, ocupando a partir desse momento e até aos dias de hoje uma posição incontornável no nosso país, em termos arquitectónicos e artísticos, entre outros (Henriques, 2005). Comparativamente com outros países, onde o azulejo também está patente, como nos casos de Espanha, Holanda, Itália, Marrocos, Turquia ou Irão, este tipo de revestimento cerâmico assumiu uma especificidade e uma importância muito próprias no nosso país, devido à sua contínua utilização, à forma como foi sendo usado tanto para cobrir superfícies interiores como exteriores, de grandes ou pequenas dimensões, desde fachadas de igrejas a rodapés e pela capacidade que teve em acompanhar a mudança dos tempos ao nível da sua aplicação e do papel na decoração.

De acordo com o próprio museu, é no MNAz que poderemos encontrar o maior repositório deste tipo de arte, com cerca de 13 500 registos de inventário de cerâmica no programa Matriz, onde estão incluídos azulejos de origem portuguesa e estrangeira (Página do MNAz na Internet - <http://www.museudoazulejo.pt/ptPT/OMNAz/Volunt/PrintVersionContentDetail.aspx?id=969> [consultada a 26-10-2014]. Para além disso, o acervo do MNAz também inclui outros tipos de colecções, como documentos gráficos, utensílios técnicos, escultura e pintura, perfazendo cerca de 16 000 registos de inventário¹⁸.

¹⁷ Ver Anexo 10 na página XXXV

¹⁸ Ver Anexo 11 na página XXXVI

Conforme indicado no regulamento interno do museu, a política de incorporações do MNAz pauta-se pelo enriquecimento do património cultural do Estado, sendo muito importantes para o museu as peças que representem a evolução da manufactura do azulejo, tanto em Portugal como no estrangeiro, desde a Idade Média até à actualidade. Além disso, também interessam ao MNAz os objectos relativos à história do próprio Convento da Madre de Deus, onde está integrado o museu (Artigo 12.º do Regulamento Interno do Museu Nacional do Azulejo, 2008).

Conforme referido, o início das colecções tem origem na recolha de acervos anterior à existência do MNAz, constituindo o que atualmente se designa como “Fundo Antigo”. Estes acervos faziam originalmente parte do espólio do MNAA e têm origem em dois processos distintos: nos espólios azulejares retirados de antigos espaços conventuais, após a extinção das ordens religiosas em 1834 e na incorporação, por parte do Estado, após a Implantação da República em 1910, de bens da Igreja que foram sendo guardados nas reservas do MNAA, na Rua das Janelas Verdes ou depositados no antigo mosteiro da Madre de Deus. Devido ao elevado número de objectos depositados durante este período e a pouca informação existente sobre os mesmos, muitos destes azulejos estão guardados atualmente em contentores, não se sabendo o seu local de origem, nem estando ainda inventariados. Para o estudo e a inventariação do “Fundo Antigo” foi criado em 2009 o projecto “Devolver ao olhar”, financiado em parte pela FCT e que com a ajuda de estudantes bolseiros e voluntários tem ajudado a valorizar este vasto espólio.

Durante a década de 60 e o início da década de 70 do século XX, período em que o Eng. João Miguel dos Santos Simões já era responsável pela montagem do Museu do Azulejo, ainda dependente do MNAA, foi incorporado no acervo do museu um conjunto importante de painéis de azulejos, entre os quais se destacam: o *Retábulo da Nossa Senhora da Vida* (inv. n.º 138), que na altura estava guardado no Convento de S. Francisco até este ter sido ocupado pela Biblioteca Nacional, antes de se ter transferido para a sua actual localização, no Campo Grande; algumas obras adquiridas pela FCG como o painel *A Lição de Dança* de Willem van der Kloet (inv. n.º 1680); azulejos da autoria de ceramistas modernistas e que estiveram expostos na exposição *Cerâmica Decorativa Portuguesa Moderna* organizada pela FCG no âmbito do Primeiro Simpósio Internacional sobre Azulejaria, em 1971; 1097 azulejos depositados no antigo Mosteiro das Trinas, entre os quais os pertencentes à Escadaria Monumental do Convento de S. Bento da Saúde (inv. n.º 1700); e painéis cedidos pelo Museu Nacional Machado de Castro (Henriques, 2007 e 2005).

Nas últimas duas décadas do século XX tentou-se colmatar algumas lacunas das colecções do MNAz, como a produção de padronagem para as fachadas de edifícios no século XIX e início do século XX ou a produção mais contemporânea. Para isso, o antigo Instituto Português de Museus (IPM) adquiriu, em 1994, um conjunto importante de azulejos do século XVIII dos estilos barroco, rococó e neoclássico de que são exemplo algumas figuras de convite. No que toca à produção mais recente destacam-se as doações de obras de artistas contemporâneos, como Querubim Lapa, Cecília de Sousa, Eduardo Nery ou Manuel Cargaleiro entre outros e ainda a doação por parte do Metropolitano de Lisboa de réplicas de painéis que revestem algumas das suas estações, concebidas por exemplo por Maria Keil ou Vieira da Silva (Henriques: 2005 e Pereira, 1998).

Actualmente, a única forma de incorporação que tem ocorrido tem sido através de doações, visto que devido às restrições financeiras actuais não é possível fazer qualquer tipo de aquisição por compra. No conjunto dos anos de 2012, 2013 e 2014 foram doadas 84 peças por particulares, por instituições e pela Associação dos Amigos do Museu Nacional do Azulejo.

Exemplo deste tipo de incorporação decorreu da doação feita no início de 2015 de 209 peças de cerâmica da autoria do artista expressionista alemão Hein Semke,¹⁹ de cuja obra o MNAz já tinha organizado uma exposição em 1991.

No entanto, quando falamos do acervo do MNAz, temos também que mencionar o património integrado, tanto aquele originário do próprio convento da Madre de Deus, como aquele incorporado no edifício durante as reformulações que sofreu no final do século XIX, após a extinção das ordens religiosas e no século XX, aquando da adaptação do espaço à sua função museológica actual.

No piso 1 podemos encontrar a Igreja, Sala do Capítulo, Sala D. Manuel, Capela D. Leonor. No piso 2 poderemos visitar a Capela de Santo António e o Coro Alto. O Claustro e o Claustro D. João III são comuns aos dois pisos.

¹⁹ Heine Semke, que se fixou em Portugal em 1932, além de ceramista foi também escultor e pintor.

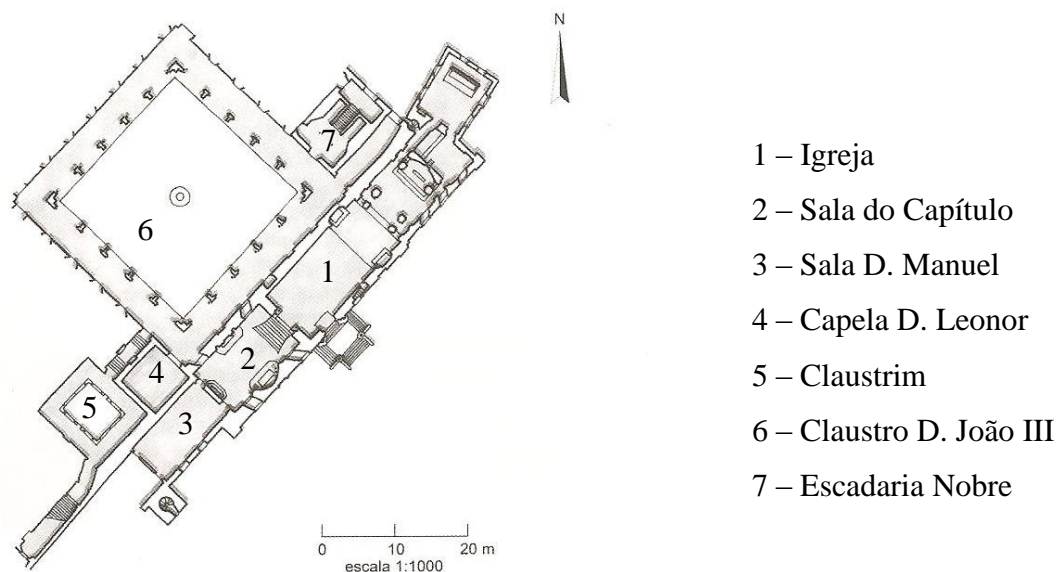


Figura 2 - Planta do Piso 1 do antigo Convento da Madre de Deus.

Fonte: Livro *Portugal Património* (2007)

De todas as dependências originais do antigo convento, o destaque vai para a Igreja, na qual se nota a grande intervenção que sofreu entre o final do século XVII e meados do século XVIII, onde os principais elementos decorativos são os azulejos, a talha dourada e as pinturas, muito característicos do barroco português. Começando pelos azulejos, aqui encontramos um painel da autoria de Willem van der Kloet²⁰ representando Moisés e a Sarça Ardente²¹, quatro painéis elaborados por Jan van Oort com cenas religiosas e profanas e por fim dois painéis pintados por Pereira Cão, inspirados no *Retábulo de Santa Auta* e colocados no final de oitocentos.

A separar os azulejos das pinturas, encontramos uma rica decoração em talha dourada realizada pelo entalhador Félix Adauto da Cunha e pelo dourador Augusto Ferreiro, sendo o ponto alto deste trabalho o púlpito rococó²². Imediatamente acima do revestimento azulejar encontramos um conjunto de pinturas assinadas por Bento Coelho da Silveira, apresentando cenas da vida dos fundadores das Ordens Franciscana e das Clarissas. Ladeando o arco triunfal encontramos pinturas da autoria de André Gonçalves representando a Coroação da Virgem pela Santíssima Trindade, São Francisco e Santa

²⁰ Ver Figura 3 do Apêndice A na página VIII

²¹ Episódio em que Deus aparece a Moisés numa sarça a arder, mas sem se consumir e que envia Moisés para libertar o seu povo do Egito.

²² Ver Figura 4 do Apêndice A na página IX

Clara. No tecto encontramos pinturas da autoria de Marcos da Cruz com cenas da vida de Cristo e da Virgem²³.

Tanto a Sala do Capítulo como a Capela de Santo António mantêm o mesmo registo decorativo da Igreja, apresentando a mesma ordem hierárquica: pintura, talha dourada e azulejos. No caso da Capela de Santo António deverão ser destacados os azulejos com episódios da vida de Santo Antão e São Paulo, as pinturas de André Gonçalves com os milagres Santo António, o soalho com madeira proveniente do Brasil e o Presépio do Convento da Madre de Deus elaborado por Dionísio e António Ferreira²⁴.

No Coro Alto o destaque vai para o soalho também produzido com madeiras do Brasil, o cadeiral, os vários relicários decorados com talha dourada, as pinturas dos séculos XVII e XVIII com cenas da vida de Cristo e da Virgem e os retratos de D. João III e de D. Catarina da Áustria, atribuídos a Cristóvão Lopes²⁵.

Ainda no que toca às dependências originais, deverá ser mencionada a Capela D. Leonor, caracterizada pelo tecto mudéjar e onde estão expostos os quatro medalhões da Oficina Della Robbia, representando os quatro evangelistas e a pintura *Panorama de Jerusalém*.

Das intervenções realizadas desde o final do século XIX, destacam-se as várias composições azulejares provenientes de outros edifícios, que foram reaplicados no antigo espaço conventual: os azulejos enxaquetados do século XVII do Convento de Santa Ana e colocados no Claustro; o silhar de azulejos com cenas de caça da escadaria nobre e originários do Palácio de Calhariz em Lisboa; e os azulejos colocados na actual cafetaria, oriundos de uma cozinha de fumeiro da segunda metade do século XIX.

Deverá ser ainda referir-se a inauguração, a 13 de Maio de 2015, da Sala D. Manuel, espaço onde originalmente estava a nave da primeira igreja do antigo convento da Madre de Deus e que nos últimos anos funcionava como uma das salas das reservas do MNAZ²⁶. Para a abertura desta sala foi necessário proceder a um profundo processo de restauro do revestimento azulejar que se degradava rapidamente devido à humidade e aos sais, tendo sido usado um material adequado, onde os azulejos foram colocados com o auxílio de uma argamassa de reboco, o aerolame²⁷, que por sua vez foi colocado sobre caixas-de-ar, não permitindo assim que a humidade chegue ao azulejo e facilitando o

²³ Ver Figura 5 do Apêndice A na página IX

²⁴ Ver Figura do 6 do Apêndice A na página IX

²⁵ Ver Figuras 7 e 8 do Apêndice A na página X

²⁶ Ver Figura 9 do Apêndice A na página X

²⁷ Trata-se de um material leve que costuma ser utilizado no fabrico de aviões.

levantamento de qualquer placa azulejar que esteja danificada para o seu restauro, sem afectar o painel²⁸. Nesta sala podemos encontrar azulejos da autoria de Manuel dos Santos, um dos pintores do Ciclo dos Mestres, com motivos relacionados com a Ordem Franciscana e provenientes do Convento Sant'Ana, em Lisboa.

²⁸ Ver Anexo 12 na página XXXVI

3. Exposição, interpretação e educação: funções interrelacionadas no programa de comunicação em contexto museal

De acordo com o *International Council of Museums* (ICOM) são várias e diversas as funções de um museu, desde a conservação e a investigação até à comunicação, sob distintas vertentes (Desvallées e Mairesse, 2013).

Também na Lei Quadro dos Museus Portugueses, Lei n.º 47/2004 de 19 de Agosto estão identificadas as várias funções museológicas: estudo e investigação; incorporação; inventário e documentação; conservação; segurança; interpretação e exposição e por fim educação.

Entre as várias funções atribuídas à instituição museológica e para efeitos do nosso trabalho, investigação destacamos duas dessas funções: interpretação e exposição; e educação, cujo enquadramento teórico também abordaremos neste capítulo.

Em relação à dupla função de interpretação e exposição, a Lei Quadro dos Museus Portugueses, na sua secção VII do capítulo II, indica que se traduz na divulgação dos objectos constituintes do acervo do museu, para que o público os fique a conhecer. Para isso, o museu deverá possuir um plano de exposições que corresponda às características do seu acervo, bem um como um plano de edições e um programa de actividades culturais (Artigos 39.º e 40.º).

No que toca à função de educação, a secção VIII do capítulo II da Lei n.º 47/2004 de 19 de Agosto mostra que o museu deverá promover o acesso do público aos bens e manifestações culturais, através da organização de actividades educativas e programas de mediação cultural, para, também, conseguir aumentar a diversidade dos seus públicos e a participação da comunidade e ainda a formação contínua. Além disso, este documento legal também aponta que os museus deverão colaborar, com regularidade, com o sistema de ensino e articular a sua programação educativa com as políticas sociais do país (Artigos 42.º e 43.º).

Poderá assim entender-se que a função de interpretação e exposição, indicada na Lei n.º 47/2004, de 19 de Agosto, corresponde às funções de comunicar²⁹ e expor o património material e imaterial, apresentadas na definição de museu por parte do ICOM e que a função de educação corresponde, também, a um dos fins da instituição museal, indicados igualmente na definição do ICOM.

Por conseguinte, estas duas funções estão interligadas, pois as exposições são a forma preferencial como os museus comunicam com os seus visitantes, dando a conhecer não só os objectos incorporados nos seus acervos, como o resultado das investigações que vão realizando sobre os mesmos. No entanto, a comunicação realizada pelos museus não se esgota nas suas exposições, aparecendo, também, através de outras iniciativas, como visitas guiadas ou *workshops* ou ainda através da publicação de catálogos, os quais por norma abordam as temáticas das suas exposições e colecções e que por sua vez também se relacionam com a função de educação.

3.1 - A comunicação expositiva

Poderemos entender o termo “comunicar” como um processo de transmissão de uma mensagem e provavelmente a sua recepção entre um emissor e um receptor, através do uso de recursos físicos, como a fala ou a visão ou ainda através de dispositivos técnicos.

Assim, os museus comunicam para divulgar o património museológico (aquele que é incorporado nos seus acervos), para que, deste modo, possam transmitir conhecimentos, incentivar a investigação, ser um meio complementar ao sistema de ensino e à aprendizagem ao longo da vida, podendo satisfazer as expectativas dos seus visitantes e atrair novos visitantes e tornar-se num pilar fundamental da comunidade e de regeneração social (Hillier, 2001).

Desde o início da sua actividade, a partir dos séculos XVII e XVIII, os museus têm vindo a reunir em si um conjunto de objectos com significativo valor simbólico,

²⁹ Na edição em português *Conceitos-chave de museologia*, o termo comunicar corresponde ao termo transmitir. Para efeitos desta investigação optou-se pelo termo comunicar, dado que é aquele que é utilizado na definição de museu pelo ICOM, de acordo com a tradução feita sob responsabilidade dos comités nacionais do Brasil e de Portugal.

histórico, artístico e científico para a humanidade, passando a ser instituições fulcrais para a transmissão de conhecimento e para a divulgação das grandes narrativas universais.

A divulgação destas narrativas tem vindo a fazer-se, principalmente, através das suas exposições, qualquer que seja o seu carácter – permanente, de longa duração ou temporário – e que resultam do estudo e das investigações que o museu vai realizando sobre os artefactos que possui no seu acervo ou que vai incorporando, pois, segundo Georges Henri Rivière a exposição é “ (...) le moyen par excellence du musée, l’ instrument de son langage particulier” (Rivière, 1989: 265).

Nas exposições são articuladas várias peças, ao longo de um percurso, de modo a poderem demonstrar o seu próprio valor artístico ou científico, mas também para transmitirem conhecimentos de cariz variado, como por exemplo histórico, científico, social ou tecnológico.

Como resultado, e ao contrário da maioria dos meios de comunicação, os museus comunicam através de “objectos reais” que são apresentados nas suas exposições, ou seja trata-se de algo corpóreo, no que toca ao seu formato e verdadeiro, no que toca à sua origem, em vez de comunicar através de palavras, imagens ou réplicas. Exemplos destes “objectos reais” são artefactos de antigas civilizações, obras de arte de grandes mestres ou objectos que estiveram presentes em importantes eventos históricos.

De acordo com Barry Lord e Maria Piacente é nesta autenticidade que se encontra o valor central das exposições, sendo também essa a característica que mais atrai os visitantes aos museus, pois confiam neste para lhe transmitirem conhecimentos fundamentais sobre a humanidade (Lord e Piacente, 2014).

Estes dois autores defendem, ainda, que os visitantes, ao receberem estes conhecimentos, tentam extrair significados para as suas próprias vidas. Isto significa que os museus conseguem não só transmitir uma mensagem, mas, também, causar alguma reacção no público e o envolvimento das pessoas com o museu (Horta, 1992).

Esta reacção ou transformação que o museu poderá gerar não se trata exclusivamente da criação de significado, mas também de uma mudança de atitudes e de valores e de um aumento de consciência do visitante em relação ao mundo, podendo a visita a uma exposição tornar-se numa importante experiência com características afectivas e emocionais (Lord e Piacente, 2014).

Para que esta transformação aconteça, os visitantes irão tentar apreender novos conhecimentos e a aperceber-se do valor dos objectos, sendo que para isso irão recorrer principalmente às suas capacidades de observação, pelo que a função comunicativa do

museu está intimamente ligada à linguagem não-verbal dos objectos e à sua natureza visual e observável (Cameron, 1968).

No entanto, não é apenas através da observação e ou contemplação que os visitantes irão apreender o que está na exposição e o que esta lhe tenta transmitir. Barry Lord e Maria Piacente na segunda edição da obra *Manual of Museum Exhibitions* identificam além desta, mais quatro modos de apreensão das exposições pelos visitantes que são: compreensão, descoberta, interacção e participação.

O modo de contemplação é por norma mais utilizado nos museus de arte, onde o número de meios interpretativos é bastante diminuto e onde se procura essencialmente que os visitantes tenham uma experiência mais ascética.

Nos museus de história, ciência e história natural encontramos, mais frequentemente, o modo de compreensão onde se pretende que os objectos expostos não sejam estudados de forma individualizada, mas que sejam estabelecidas relações entre os mesmos, de forma a compreender-se melhor os temas abordados na exposição.

O modo de descoberta, tradicionalmente associado aos museus de história natural, tem-se disseminado também por museus de outros géneros, como acontece no V&A, onde os visitantes são incentivados a descobrir, em maior profundidade, o acervo do museu através de armários e gavetas, permitindo assim que conheçam artefactos que, normalmente, estão guardados nas reservas do museu³⁰.

Nos museus de ciência e da infância encontramos facilmente o modo de interacção, que, por norma, causa uma reacção positiva junto dos visitantes, através de meios expositivos mecânicos e/ou electrónicos e ainda através da interacção dos visitantes com os colaboradores (profissionais ou voluntários) do museu que não só organizam visitas guiadas, como também demonstrações e até representações.

A participação é o modo para o qual os museus, mais recentemente, têm dedicado a sua atenção, pois permite um maior envolvimento com as pessoas exteriores à orgânica do museu, como é o caso em que o museu convida visitantes a participarem no processo de criação da exposição, com a sugestão de ideias ou a oportunidade de escolher alguns dos objectos a expor.

Para ajudar nesta apreensão, as exposições, além de apresentarem artefactos, também possuem outros dispositivos que ajudam a uma melhor transmissão da mensagem da exposição, como são as tabelas de peças, os textos de contextualização, os diagramas

³⁰ Ver Figura 1 do Apêndice B na página XI

ou os meios audiovisuais, entre outros, que fazem parte dos meios interpretativos da exposição. No entanto, estes meios adicionais de comunicação deverão ser apenas uma forma suplementar para ajudar os visitantes a compreender o conteúdo da exposição e não o meio primário de comunicação no museu, dado que os objectos expostos é que têm essa função, ao codificarem a mensagem que se pretende transmitir, segundo os objectivos de cada exposição.

Assim, ao visitarmos uma exposição temos a possibilidade de observar objectos e contemplá-los, pelas suas características e ao mesmo tempo perceber a importância que têm e as informações que nos transmitem sobre determinadas pessoas, eventos ou civilizações, com o auxílio ou não de outros meios.

Para que a transmissão da mensagem seja eficaz, tem que se definir muito bem no planeamento da exposição quais as mensagens pretendidas, quais os seus destinatários e que meios deverão ser utilizados para a sua comunicação. A resposta a estas questões poderá ser elaborada não só pelo comissário ou pelo curador, mas também pelos outros intervenientes na programação expositiva – por exemplo os responsáveis do serviço educativo, os responsáveis pela museografia, entre outros – para que todo o processo que envolve o desenvolvimento de uma exposição, desde o tipo de estruturas expositivas a utilizar, até aos textos a apresentar, passando pelas actividades do serviço educativo a realizar, sigam o mesmo sentido orientador (Lord e Piacente, 2014).

Esta situação contrária, em parte, aquilo que acontecia nos museus desde o século XIX e até à década de 90, do século XX, em que a escolha e a organização dos objectos para as exposições era feita, quase em exclusivo, pelo curador do museu, também responsável pela investigação das colecções. Dada a quase inexistência de mais intervenientes na concepção da exposição, a comunicação era feita de forma unilateral entre o emissor (exposição, curador, museu) e o receptor (visitante). Ou seja, esta forma de comunicação pode ser equiparada à comunicação em massa, comum a meios como a televisão ou a rádio, em que o receptor não tem forma de passar qualquer *feedback* ao emissor, sobre a mensagem que lhe acabou de ser transmitida e onde o número de emissores é bastante inferior ao número de receptores (Hooper-Greenhill, 2000).

No entanto, graças às mudanças sociais que têm estado a ocorrer e a uma sociedade cada vez mais participativa, o processo de comunicação nos próprios museus tem sofrido alterações, passando a incluir mais intervenientes na concepção da exposição, como os profissionais dos serviços educativos ou os *designers* responsáveis pela museografia das exposições. Além disso, há uma necessidade, cada vez maior, de atrair

mais visitantes para justificar a existência do museu, não só tanto pelo papel que poderá desempenhar na sociedade, mas também pela sua subsistência financeira como poderemos notar na seguinte transcrição:

In many museums, reductions in funding have led to a need to generate increased revenue through attracting increased audiences. This leads in the first instance to an emphasis on marketing, but it soon becomes clear that there is a need to go beyond marketing and to think more analytically about the experience that is offered to visitors. We need to consider the museum as a communicator.

(Hooper-Greenhill, 2000: 12)

A maior participação de outros técnicos na programação dos museus, e uma maior atenção àquilo que os visitantes pretendem e anseiam, através da realização de estudos sobre visitantes (assunto que será tratado mais adiante), faz parte da abordagem cultural da comunicação, também identificada pela autora anteriormente mencionada. Esta abordagem defende que a comunicação integra a própria cultura e preocupa-se na forma como o significado é construído, pelo que apela à partilha e à participação de todos os intervenientes, desde os técnicos do museu até aos visitantes ou usufrutuários. Assim, o processo de comunicação deixa de estar assente em cadeias hierarquizadas, nas quais a comunicação tem sempre o mesmo sentido e é emitida pelos detentores de poder, passando a estar baseada em redes de contactos onde a mensagem é transmitida por meios mais flexíveis e onde todos os intervenientes ocupam posições igualitárias. Deverá ser também referido que, para a transmissão da sua mensagem, o museu deverá considerar a experiência e os conhecimentos que o visitante possui antes da visita ao mesmo (Hooper-Greenhill, 1999).

3.2 - Interpretação nos museus. O que é e como se traduz?

Através da exposição de vários artefactos ao longo de um circuito expositivo, um museu pretende transmitir uma mensagem, uma narrativa, um conjunto de conhecimentos. Através da observação destes artefactos, o visitante tenta apreender factos sobre os mesmos, fazendo ligações com conhecimentos anteriores que já possui.

No entanto, nem todos os visitantes partilham o mesmo tipo de experiências e conhecimentos anteriores, pelo que cada um irá apreender diferentes factos e de forma diversa. Além disso, para alguns visitantes que não estejam familiarizados com as temáticas retratadas na exposição, a visita a um museu poderá tornar-se algo

desinteressante e mesmo incômoda: “And for those whose histories are told from a perspective they find alien, the museum represents a space to avoid or to challenge” (Hooper-Greenhill, 2000: 20).

Uma das formas para evitar este tipo de situação, tornando o museu mais inclusivo e acessível, é a utilização de ferramentas de interpretação. Em sentido lato pode-se entender interpretação como a tentativa de determinar um significado ou dar sentido a algo (Hillier, 2001).

Este processo de gerar significado, ou seja, de tornar algo que parece confuso em algo claro, é analisado pela teoria hermenêutica que define interpretação como o processo através do qual as pessoas dão sentido às suas experiências. Centra-se na actividade mental do indivíduo através da qual o significado é construído, através de um movimento circular, também denominado como círculo hermenêutico, onde os conhecimentos se desenvolvem de forma continua entre o todo e as partes e entre as relações com o passado e o presente, pelo que a constituição do significado está em constante mudança (Hooper-Greenhill, 1999).

Uma das primeiras definições modernas de interpretação que se conhece aplicada a instituições vocacionadas para a relação do homem com o meio natural ou de cariz cultural é a de Freeman Tilden publicada pela primeira vez em 1957 na sua obra *Interpreting Our Heritage*:

An educational activity which aims to reveal meanings and relationships through the use of original artefacts, by firsthand experience, and by illustrative media, rather than a simply to communicate factual information.

(Tilden, 2007; 33)

Em contexto museológico e especificamente no caso das exposições, e porque a interpretação também se pode aplicar a sítios ou programas educativos, a interpretação pretende gerar significado a partir de uma peça, com o suporte de outros meios, de modo a que os visitantes consigam percebê-la enquanto objecto e entender a sua importância, adquirindo também dados sobre a mesma e sobre aquilo que representa. Exemplo disto é a definição de interpretação da revista *Museum Practice*, publicada pela mais antiga associação do mundo no campo museológico, a Museum Association:

It is the process of using displays and associated information to convey messages about objects and the meanings which museums attach to them; and of selecting appropriate media and techniques to communicate effectively with target audiences.

(Martin, 1997)

Deste modo, os visitantes, ao observarem, por exemplo, um painel de azulejos, irão identificar elementos que reconhecem e relacioná-los com experiências anteriores ou informações que já dispõem. Assim, irão efectuar deduções e analogias para poderem dar um sentido ao painel que estão a contemplar e perceber o que retrata.

Neste processo é estabelecido um diálogo entre a peça e o visitante. Este observa, tanto a peça como um todo, como os seus detalhes, retirando daí informações que ajudam a perceber a totalidade da peça, num processo que nunca está concluído, pois quanto mais se apreende sobre a mesma, mais esta levanta questões.

No entanto, para que este processo ocorra com sucesso, são utilizados meios e dispositivos interpretativos para suportarem o processo de comunicação. São vários os exemplos dos meios interpretativos que poderão ser utilizados numa exposição, conforme o seu objectivo, a temática representada ou o público a que se destina: visitas guiadas, áudio-guias, *workshops*, textos, folhetos, dioramas, dispositivos mecânicos e electrónicos, apresentações audiovisuais, réplicas, jogos de computador, demonstrações ao vivo, entre outros.

Como já indicado no subcapítulo anterior, estes dispositivos não deverão ser o meio principal de comunicação, dado que são os artefactos expostos que desempenham essa função. No entanto, se estes meios foram utilizados e conjugados de forma eficaz, poderão contribuir para o sucesso da exposição junto dos seus visitantes.

Deste modo, e tendo como base a obra de Freeman Tilden, o *Scottish Museums Council*³¹ indica na sua ficha sobre interpretação que esta deverá atingir quatro objectivos: provocar a curiosidade e o interesse junto dos visitantes, envolvendo assim os visitantes com a exposição; relacionar as temáticas representadas na exposição com as vidas quotidianas dos visitantes, para que estes mais facilmente percebam o que está exposto; revelar algo que fique para sempre na memória dos visitantes; e apresentar o assunto no seu conjunto para facilitar a transmissão da mensagem principal (Scottish Museums Council, 2003).

Apesar do processo de criação de significado ser um processo individual, existem maneiras semelhantes de analisar os objectos e determinar significados. As pessoas que partilham formas semelhantes de gerar significados fazem parte daquilo que alguns autores, como Eilean Hooper-Greenhill, identificam como comunidades interpretativas. Pode-se assim dizer que, para um museu, as comunidades interpretativas constituem

³¹ Este organismo responsável pelo sector museológico na Escócia tem atualmente a designação de *Museums Galleries Scotland*.

grupos de pessoas com características idênticas e que como tal poderão ser agrupadas em segmentos do seu potencial público. Desta forma, estas comunidades interpretativas deverão ser estudadas, para se adequar a programação museológica às suas necessidades e anseios, criando a possibilidade de atrair novos visitantes ao museu.

Assim, para que os objectivos de uma determinada exposição sejam alcançados, nomeadamente a transmissão de conhecimentos e o sucesso junto do público, deverá ser elaborado um plano interpretativo da exposição a conceber, que deverá ter em conta não só as peças a expor, mas também os públicos ou comunidades interpretativas a que se destina.

Por conseguinte este plano interpretativo deverá responder a cinco questões fundamentais: o porquê da exposição estar a ser concebida; qual é o assunto que irá tratar; para que destinatários está a ser desenvolvida; de que forma estará organizada e como deverá ser concebida de forma correcta para que tenha sucesso (Hillier, 2001).

De acordo com Barry Lord e Maria Piacente, para que este plano seja concebido deverão ser primeiramente realizadas três acções: investigar o tema a explorar na exposição, para que os meios interpretativos a conceber se adequem ao assunto; fazer uma análise aos objectos a expor, para saber de que forma poderão ser utilizados e articulados entre si na exposição; e estudar a fundo os visitantes, para os quais esta exposição está a ser concebida (Lord e Piacente, 2014).

Na sequência dos resultados obtidos com estes estudos e investigações, deverá ser elaborada a estratégia interpretativa, onde é estabelecido o objectivo geral da exposição. Assim, esta estratégia deverá conter a estrutura da exposição, com a articulação dos diversos temas a abordar, bem como a forma como está organizada: ou de forma linear, por exemplo, com uma estrutura cronológica ou espacial; ou de forma não linear, permitindo que os visitantes tracem o seu próprio percurso na exposição (Lord e Piacente, 2014).

A estratégia interpretativa também deverá incluir os objectivos de comunicação da exposição, isto é: quais as mensagens que se pretendem transmitir, quais os conhecimentos que se pretende que os visitantes aprendam, que tipo de experiências os visitantes deverão ter ao visitarem a exposição.

O desenvolvimento da estratégia interpretativa resulta na elaboração do plano final interpretativo. Neste plano deverá ser descrito o que visitante irá encontrar em cada uma das áreas da exposição, ou seja quais os objectos expostos, quais os meios interpretativos a utilizar e quais os objectivos de comunicação para cada uma das áreas.

Além disso, o plano interpretativo também deverá incluir as investigações iniciais sobre o assunto da exposição, o acervo a expor e os visitantes para os quais a exposição foi concebida (Lord e Piacente, 2014).

3.3 - A função educação no museu

Pode-se entender a educação como um processo que tem por objectivo formar e instruir um individuo, contribuindo assim para o seu desenvolvimento aos níveis intelectual, físico e moral. A formação e a instrução do individuo ocorrem primeiramente e preferencialmente através do sistema escolar, mas também poderão acontecer através de outras instituições como as de cariz cultural de que são exemplo os museus.

A formação do ser humano é de tal modo importante que o direito à educação vem consagrado em documentos essenciais que regem a sociedade, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos que estabelece nos seus artigos 26º. e 27º., o direito à educação e à participação na vida cultural da comunidade ou a Constituição da República Portuguesa, que no seu Artigo 73.º indica que todos os cidadãos têm direito à educação e à cultura.

Deste modo, os museus têm o dever de contribuírem na concretização destes direitos, como indicado pela própria definição de museu estabelecida pelo ICOM: “instituição permanente sem fins lucrativos, ao serviço da sociedade e do seu desenvolvimento, (...) com fins de estudo, educação e deleite” (Desvallées e Mairesse, 2013).

A vertente educativa dos museus está baseada principalmente nas suas colecções e exposições, mas cada vez mais se reflecte noutro tipo de actividades organizadas pelo museu como palestras, *workshops*, visitas guiadas, actividades lúdicas, etc.

No caso das colecções e exposições o museu permite que os visitantes estejam em contacto com os “objectos reais” e é nesse contexto que o museu mais consegue atrair visitantes, pois permite o contacto com algo concreto, distanciando-se do ensino mais tradicional que tende a transmitir ideias mais abstractas. Desta forma, o museu poderá ajudar os indivíduos a perceberem melhor alguns conceitos mais complexos, em vez de tentarem apreende-los por meios mais tradicionais.

Este contacto com os “objectos reais” que poderá ocorrer através da sua observação, mas nalguns casos também através da sua manipulação, permite a exploração de artefactos, o que poderá levar à colocação de várias questões, de modo a ser possível perceber o objecto. As questões a colocar tendem a responder à curiosidade suscitada e poderão ser variadíssimas, como por exemplo: qual a sua função, como funcionam, de que materiais são feitos etc.. Assim, além de despertar e aprofundar o espírito de curiosidade, que leva a um aumento do interesse por aprender mais, também são desenvolvidas outras capacidades como a observação, a investigação, a dedução, a fala, a audição, entre outras (Clarke *et. al.*, 2002).

Outro aspecto que mais atrai os visitantes aos museus é o facto de estes apresentarem objectos ligados a outras civilizações, que não a deles ou a épocas mais antigas. Assim, o museu dá a possibilidade aos seus visitantes de ficarem a conhecer outras culturas, podendo também ser uma maneira de originar uma mudança de atitudes como a eliminação de preconceitos e uma melhor compreensão de certos factos.

No entanto, para que a aprendizagem nos museus seja eficaz e tenha sucesso, deveremos conhecer bem os visitantes e os seus interesses, dado que aquela aprendizagem depende primeiramente dos conhecimentos e das experiências anteriores, das suas motivações, do seu meio envolvente, mas também dos acontecimentos posteriores que o visitante irá experienciar após a visita ao museu. Além destes factores, e especificamente no caso dos museus, o sucesso e eficácia da aprendizagem depende do próprio conteúdo da exposição e também de características físicas, tais como a forma como os conteúdos são apresentados ou o *design* da exposição e respectiva museografia (Falk e Dierking citados por Hooper-Greenhill e Moussouri, [2002]).

Dependendo dos visitantes e dos próprios museus, a aprendizagem neste tipo de instituições poderá atingir vários resultados: aquisição de novos conhecimentos e interesses; desenvolvimento de capacidades e valores; uma maior consciencialização sobre as colecções dos objectos e aquilo que representam e narram; literacia museológica; uma maior sociabilização e desenvolvimento da criatividade e inovação.

3.3.1 - Educação museal e evolução das teorias de aprendizagem nos museus

Desde o século XIX, altura em que são fundados os principais museus nacionais e quando a escolaridade apenas chegava a uma ínfima parte da população, os museus ajudaram na constituição de identidades nacionais, assim como na formação dos cidadãos.

No entanto, este papel do museu e sua contribuição para a formação espiritual dos indivíduos foi perdendo importância com o alargamento gradual da escolaridade básica à maioria da população. Com esta perda de poder por parte da educação nos museus, assistiu-se, também, a um fortalecimento do papel do curador e dos académicos na concepção dos programas museológicos e das exposições, com destaque para os museus de história de arte, onde se privilegiava as características ascéticas dos mesmos em detrimento do seu contributo para a educação (Hooper-Greenhill, 2000).

Porém, no período após a Segunda Guerra Mundial, a vertente educativa dos museus começa a ganhar importância, levando à criação de departamentos e serviços relacionados com este domínio, na orgânica dos museus.

A juntar ao papel acentuado da educação dos museus, houve também um desenvolvimento das ciências sociais no século XX, o que levou ao surgimento de diversas teorias sobre educação e aprendizagem que podem ser aplicadas em contexto museológico.

De entre estas teorias e abordagens destacam-se duas, por serem mais utilizadas em museus: o behaviourismo, também conhecido como comportamentalismo, que está ligado à aprendizagem passiva e o construtivismo, que está relacionado com a aprendizagem activa (Hein, 2006).

O behaviourismo vê o indivíduo apenas como um receptor que não possui à partida qualquer tipo de informação e que vai adquirindo factos e dados, que lhe vão sendo transmitidos de forma crescente. A informação a ser transmitida é seleccionada por um especialista, como um professor ou tradicionalmente o curador, no caso do museu, e possui a vantagem de poder ser rapidamente apreendida pelos receptores. Esta abordagem foi desenvolvida a partir de teorias de autores como John Locke, John Watson e B. F. Skinner e tem sido criticada nas últimas décadas, por observar o comportamento do indivíduo como resultado de uma resposta a um estímulo, não permitindo quase que por completo que o receptor contribua na discussão do conteúdo transmitido. No entanto, é esta a abordagem que encontramos no sistema educacional formal e também nos próprios museus, durante a maioria do século XX (Hooper-Greenhill e Moussouri, [2002]).

Por outro lado, o construtivismo defende que o conhecimento é construído pelo próprio sujeito, tendo em conta não só as informações que lhe são transmitidas, mas também os seus conhecimentos e experiência anteriores, como o contexto sociocultural de onde provém, não sendo assim uma *tabula rasa*, defendida por John Locke. Nesta teoria o lugar central é ocupado pelo receptor e não pelo conteúdo ou pela pessoa que define a informação a transmitir, actuando esta pessoa como um facilitador nessa transmissão. Esta teoria foi influenciada pelas ideias de Jean Piaget e Lev Vygotsky e em contexto museológico destaca-se pelo facto de permitir aos visitantes construírem os seus próprios significados a partir daquilo que observam no museu (Hooper-Greenhill e Moussouri, [2002] e Hooper-Greenhill, 2000).

Relacionada com o construtivismo temos, também, a teoria da aprendizagem pela descoberta desenvolvida por Jerome Bruner e que começou por ser utilizada nos museus de ciência na década de 70, do século XX. Como o próprio nome indica esta teoria suporta-se na investigação e na descoberta para resolução de problemas, através da associação entre os conhecimentos e experiências anteriores dos indivíduos e a interacção com objectos ou a realização de experiências. O exemplo disto nos museus incide em actividades interactivas, também denominadas de *hands-on*, onde os visitantes são convidados a manipular objectos ou a participar em experiências (Gibbs *et. al.*, 2007 e Hooper-Greenhill e Moussouri, [2002]).

Mais recentemente e principalmente nos Estados Unidos da América tem sido aplicada a teoria das Múltiplas Inteligências, elaborada por Howard Gardner. Esta teoria defende que qualquer individuo desenvolve o seu conhecimento sobre o mundo através de oito tipos de inteligências humanas que são: lógico-matemática; linguística; espacial; musical; cinestésica-corporal; interpessoal e intrapessoal. Dado que os indivíduos desenvolvem mais algumas dessas inteligências do que outras, esta teoria tem sido utilizada pelos museus para poderem envolver com sucesso um maior número de visitantes, tanto nas exposições como nas actividades organizadas pelos serviços educativos (Hooper-Greenhill e Moussouri, [2002]).

Deverá também ser realçado o facto de existir cada vez mais, tanto na investigação como nos próprios museus, nos países anglo-saxónicos, uma maior utilização do termo aprendizagem em detrimento do termo educação, no que toca às actividades organizadas com o objectivo de proporcionar conhecimentos aos visitantes a partir das colecções.

A educação, de uma forma generalizada centra-se mais na formação e instrução de um individuo, ou seja, foca-se mais no processo de ensinar. Por outro lado, a

aprendizagem foca-se mais no processo de recolha de informação e aquisição de conhecimentos, que varia de pessoa para pessoa e que envolve principalmente dois processos: percepção, influenciada pelas experiências anteriores do indivíduo e memória. Deste modo, poderemos entender que o foco maior na aprendizagem poderá significar uma maior aceitação da teoria construtivista, que defende que são as pessoas a construir os seus próprios significados (Hooper-Greenhill, 1999).

3.3.2 - Contributo do museu para a aprendizagem ao longo da vida

A expressão “conhecimento é poder”, apesar de ter sido escrita pelo filósofo inglês Francis Bacon no século XVI, continua a estar totalmente válida nos dias de hoje. Numa sociedade em rápida mudança, a necessidade de informação é cada vez maior para podermos sobreviver e acompanhar os requisitos desta constante mudança, uma vez que: “Knowledge and information (...) are rapidly becoming the major economic product of society. These changes are dramatically changing the way in which citizens in the developed world conduct their lives” (Falk *et. al.*, 2006: 323).

Actualmente, são várias as razões para que as pessoas que já concluíram a sua formação dentro do sistema de educação formal procurem adquirir novos conhecimentos, capacidades, habilidades, processos, entre outros. Entre as principais razões encontra-se a necessidade de formação, para responder aos requisitos do percurso profissional, a quantidade crescente de pessoas com mais tempo livre, de que se destaca um número cada vez maior de idosos reformados, permanecendo activos ou simplesmente a satisfação pessoal de poder adquirir novos conhecimentos e consequentemente participar em actividades com a família ou com a comunidade (Goulborn, 2001).

Este tipo de formação poderá ser denominada principalmente de duas formas: informal e de livre-escolha. Denomina-se informal pois ocorre fora do sistema escolar, onde existe o relacionamento tradicional professor/aluno e pode acontecer em ambientes mais informais que melhor convidam a participação e o debate conjuntos e com uma maior panóplia de actividades a realizar, podendo mesmo o indivíduo controlar toda a experiência. A livre-escolha é voluntária e é o próprio indivíduo que selecciona o que pretende aprender e a partir daí decide em que actividades irá participar e a que ritmo, de modo a adquirir os conhecimentos sobre os assuntos que mais lhe interessam (Falk e Dierking citados por Hooper-Greenhill e Moussouri, 2002).

Desde modo, são várias as instituições de cariz cultural e educacional que poderão ajudar neste processo, em que se enquadram os museus, as bibliotecas, as associações culturais ou instituições que forneçam formação fora do sistema formal de educação.

Porém, para que seja escolhido como uma fonte para a aprendizagem ao longo da vida, o museu deverá ter em conta vários aspectos, que serão enunciados de seguida. Será necessário que o espaço museológico seja convidativo e acolhedor, de modo a que os diversos visitantes, qualquer que seja o grau de instrução ou meio de origem, se sintam bem-vindos no museu. Deste modo, o museu deverá dar atenção à informação apresentada para que esteja acessível à maioria das pessoas e deverá incluir um conjunto diverso de actividades para poder abarcar os interesses dos vários visitantes (Gibbs *et. al.*, 2007).

Dado que a aprendizagem ao longo da vida ocorre por norma no tempo livre dos indivíduos, a ida ao museu deverá tornar-se numa experiência positiva e que seja ao mesmo tempo uma fonte da satisfação pessoal, podendo assim ser uma maneira de incentivar mais visitas aos museus. Por isso, a visita ao museu, além ser uma oportunidade de aprender novos factos, também deverá ser uma forma de interagir com outras pessoas, participar em novas actividades e conhecer novos meios.

Além disso, os museus também deverão ser capazes de estabelecer ligações entre as suas colecções e as experiências passadas e as vidas quotidianas dos visitantes, para que estes tenham alguma ligação com o que lhes está a ser transmitido.

3.4 - A importância da identificação dos públicos no processo de programação museológica

Devido às mudanças na sociedade e uma cada vez maior pressão para os museus justificarem o seu financiamento público e para obterem receitas pelos próprios meios, os museus têm cada vez mais dirigido a sua atenção para os públicos, tanto para aquelas pessoas que já visitam o museu, como para os potenciais visitantes.

No caso do financiamento público, tem-se notado no nosso país e não só, uma redução dos apoios estatais para o sector cultural, onde em geral se incluem os museus. Deste modo, acentuam-se as exigências para que demonstrem a sua importância e um papel social, tanto pela preservação, comunicação e divulgação do património e das

colecções que têm à sua guarda, como pelo contributo ao desenvolvimento e bem-estar das pessoas ou de comunidades, oferecendo diversos tipos de actividades, ao mesmo tempo que proporcionam a partilha de conhecimentos e a ocupação de tempo livre.

De acordo com Graham Black, esta redução de apoios financeiros também coloca os museus numa situação de pressão: “Museums and heritage sites are under immense pressure to increase their visitor numbers and grow income from them while expanding corporate usage (...)” (Black, 2012: 44)

Deste modo, para o museu conseguir um aumento de receitas, através de um maior número de visitantes às suas exposições e um maior número de participantes nas suas actividades, é fundamental conhecer melhor os visitantes já fidelizados, bem como outros potenciais visitantes, para que as actividades a organizar vão ao encontro das suas necessidades e expectativas.

Além disso, com os dados obtidos também é possível avaliar a eficácia dos recursos já utilizados pelo museu e identificar possíveis lacunas nas exposições, assim como nas instalações e outros serviços do próprio museu, que quando colmatadas poderão ajudar a melhorar e a satisfazer a experiência do visitante (Los Angeles, 2008).

Os estudos de visitantes nos museus apesar de terem começado na década de 1920, só têm o seu grande desenvolvimento a partir da década de 1970, em que, para além de se focarem nas estatísticas e na observação do comportamento dos visitantes, como já acontecia nos estudos das décadas anteriores, começaram também a preocupar-se com a eficácia na transmissão da mensagem nas exposições (Santos, 2000).

No nosso país alguns museus já realizam ou realizaram pequenos questionários aos seus visitantes ou potenciais visitantes como são os casos do Museu Calouste Gulbenkian (MCG), que tem habitualmente disponíveis pequenos questionários tanto na exposição permanente como nas exposições temporárias³² ou do MNAA que também elaborou um pequeno questionário³³ aquando da sua presença em 2013 na *Festa dos Museus*³⁴. No entanto, só no final de 2014 foi lançado o primeiro estudo de públicos dos museus nacionais e que irá decorrer nos catorze museus, tutelados pela DGPC, até Dezembro de 2015, através de questionários electrónicos³⁵.

³² Ver Anexos 13 e 14 na páginas XXXVII e XXXVIII

³³ Ver Anexo 15 na página XXXIX

³⁴ Evento integrado no *Festival In – Festival Internacional de Inovação e Criatividade* que decorreu na Feira Internacional de Lisboa entre 14 e 17 de Novembro de 2013.

³⁵ Ver Anexo 16 na página XL

Os estudos de visitantes ou de público, como habitualmente são conhecidos, pretendem não só obter dados quantitativos, para poder classificar os vários públicos, como, também, dados qualitativos, para poder conhecer melhor as motivações e os interesses dos visitantes e não-visitantes.

Deste modo, os estudos baseados principalmente em questionários têm a vantagem de serem mais facilmente processados, através de ferramentas informáticas e fornecem dados quantitativos, como o escalão etário da maioria dos visitantes ou por exemplo como tiveram conhecimento do museu, dependendo também do tipo de questões que foram colocadas nos inquéritos em questão, facultando-nos uma mostra geral do público visitante do museu.

Segundo Kenneth Hudson, este tipo de estudos só nos proporcionam uma amostra da realidade porque se focam nos visitantes do museu, excluindo os potenciais visitantes e porque a visita ao museu é uma experiência muito individual, pois o resultado final da mesma não depende, apenas, da exposição propriamente dita, mas também dos antecedentes, conhecimentos e interesses de cada um dos visitantes (Hudson, 1993).

Conclui-se, assim, que os dados quantitativos fornecem-nos informações úteis para um melhor planeamento estratégico, mas também são necessários dados qualitativos, como as expectativas dos visitantes, as suas motivações para visitarem o museu, ou no caso dos não visitantes, quais as razões para não visitarem o museu.

Recorrendo, por exemplo, a entrevistas ou a grupos de foco, poderemos ficar a conhecer aquilo que os visitantes esperam encontrar no museu ou aquilo que os motiva ou não a visitar o museu. Tendo como base estudos realizados no Reino Unido, nos Estados Unidos da América ou na Austrália, os visitantes esperam que a visita seja educacional, interessante ou que o museu disponha de boas instalações e serviços, sendo motivados a visitar o museu por diversas razões, como a oportunidade de sociabilizar, ocupar o tempo livre de forma agradável, aprender, fazer algo gratificante emocionalmente, ou a possibilidade de conhecer uma instituição de renome como são alguns museus. (Black, 2005 e Kotler *et. al.*, 2008).

Através de alguns destes estudos, também é possível ficar a conhecer as razões que levam os indivíduos a não visitarem museus, de que são exemplos: a falta de interesse, dado que as temáticas representadas pelo museu não se relacionam com as pessoas; falta de tempo; falta de acesso e/ou transportes; custo elevado e desconhecimento da existência do museu (Black, 2012).

Com a obtenção destes dados, poderemos segmentar o público dos museus em vários tipos de visitantes e utentes. De acordo com Graham Black, existem sete critérios para poder segmentar os vários públicos: demográficos (idade, género, tipo de família, etc...); geográficos (residente local, turista, etc...); sócio-económicos (classe socio-económica, tipo de trabalhador); segundo a formação escolar; e por interesse especial (interesse específico no assunto das exposições ou por exemplo visita através de um grupo) e psicográficos, relacionada com as atitudes, opiniões e estilos de vida, etc... (Black, 2012).

Com estes critérios, será possível identificar os diversos públicos de um museu, como por exemplo os grupos escolares, os novos visitantes, os visitantes frequentes, turistas, famílias, membros da população local, entre outros (Kotler *et. al.*, 2008).

Com esta segmentação aliada às estatísticas dos visitantes e utilizadores do museu, é possível também identificar a proporcionalidade de representação dos vários públicos entre os visitantes e participantes, pelo que um conhecimento aprofundado dos mesmos contribui para uma melhor tomada de decisões nos que toca às acções a planear e a realizar para o futuro (Los Angeles, 2008), pois: “The quality of the experience, services, and programs is a major motivator of audience participation in museums” (Kotler *et. al.*, 2008: 174).

4. Uma experiência inspiradora, o *Victoria and Albert Museum*

Considerado como o maior museu de artes decorativas no mundo, o V&A contém no seu acervo artefactos de diferentes origens e épocas, surpreendentes pelas suas multiplicidade e variedade, oferecendo-nos a possibilidade de conhecermos um pouco melhor as culturas europeias e asiáticas. Além disso, tem sido um museu pioneiro no que toca à sua relação com os seus vários públicos, tentando sempre, ao longo de mais de um século, proporcionar um serviço de qualidade, ao disponibilizar facilidades e serviços para que os diversos visitantes e utentes possam usufruir de uma experiência gratificante.

Neste capítulo irei apresentar uma breve contextualização ao trajecto que este museu tem percorrido ao longo da sua história, para ser mais fácil compreender o subcapítulo seguinte onde irei fazer uma análise aos vários recursos e serviços que o V&A disponibiliza nos domínios da educação e interpretação.

4.1 - Breve contextualização do museu e a sua história

Através da consulta da obra *The Victoria and Albert Museum, The World's Leading Museum of Art and Design* em que Lucy Trench nos apresenta os destaques das colecções do V&A e o antigo director do museu, Sir Mark Jones³⁶ faz uma introdução à história do museu e da página do V&A, na Internet, é possível perceber como este museu se tornou num museu de referência.

As origens do V&A remontam a meados do século XIX, quando uma comissão estabelecida pela Câmara dos Comuns conclui que a Inglaterra estava a perder terreno para os seus principais competidores, como a França e a Alemanha, no que toca ao desenvolvimento e à educação da arte e *design*.

Como consequência, o governo decidiu criar uma rede de escolas de *design*, tendo a primeira sido criada em 1837, na *Somerset House* em Londres, com a designação de *School of Design in Ornamental Arts*, contendo na sua colecção de ensino desde réplicas

³⁶ Director do V&A entre 2001 e 2011.

em gesso de antigas esculturas até exemplares de artes decorativas contemporâneas adquiridas em Paris³⁷.

Por volta de 1851, conclui-se que as instalações não são suficientes para a escola e a sua colecção, pelo que Henry Cole (um dos organizadores da Grande Exposição de Londres) foi designado para resolver o problema, tendo-se tornado no responsável máximo da instituição no ano seguinte. O problema da falta de espaço foi resolvido através do empréstimo da residência real *Marlborough House*, pelo Príncipe Alberto.

A *School of Design in Ornamental Arts* reabre nas novas instalações em 1852 como *Museum of Manufactures*³⁸ e, segundo o seu diretor deveria assentar o seu trabalho na prossecução de três funções: ensinar *designers*, inspirar empresários e industriais e, por fim, reformular o gosto do público em geral, para que pudesse existir mercado de procura pelo *design* nacional (Trench, 2014).

No ano seguinte à sua abertura, o museu já tinha atingido 125.000 visitas e as suas colecções continuavam a aumentar, graças às aquisições de vários objectos expostos na Grande Exposição de Londres (1851), pelo que o problema da falta de espaço voltou a surgir.

A solução passou pela área a sul de *Hyde Park*, adquirida com as receitas da Grande Exposição de Londres para instalação de uma rede de instituições dedicadas ao desenvolvimento das artes e das ciências.

Reabre em 1857 na sua nova localização, numa estrutura pré-fabricada em ferro, com a nova designação de *South Kensington Museum*, albergando não só o acervo que já possuía, mas também colecções de domínios muito variados, por exemplo: arquitectura, educação, economia doméstica ou escultura³⁹.

Durante a segunda metade do século XIX, este museu continua a receber colecções, que vão desde obras para as quais a *National Gallery* já não possuía espaço, até ao acervo do antigo museu da Companhia das Índias Orientais, sendo que por esta razão vão sendo construídas novas galerias. Além disso, o *South Kensington Museum* continua o seu trabalho para a educação do público. Exemplos disso são a instalação de um auditório, no centro do museu, com o intuito de receber, regularmente, palestras ou a abertura do museu durante três noites por semana, para que a classe trabalhadora pudesse visitá-lo, tendo sido o primeiro museu do mundo a possuir iluminação a gás. Deverá ser,

³⁷ Ver Anexo 17 na página XL

³⁸ Ver Anexo 18 na página XL

³⁹ Ver Anexo 19 na página XLI

também, referido que foi o primeiro museu a ter um restaurante público para os seus visitantes.

Em 1899 é lançada a primeira pedra daquele que é atualmente o principal edifício do museu, concebido por Aston Webb, tendo então também ocorrido a mudança do nome do museu, para o actual – *Victoria and Albert Museum*. O novo edifício foi concluído em 1909, ano igualmente marcado pela transferência das colecções de ciência para o recém-fundado e adjacente *Science Museum*.

Atualmente, o V&A, além das suas instalações em South Kensington⁴⁰, também possui o *V&A Museum of Childhood*, localizado no bairro londrino de East End e que alberga a colecção nacional de objectos relacionados com a infância⁴¹. No seu conjunto, estes museus atraem anualmente cerca de 3.650.000 de visitantes⁴², sendo que 88% corresponde aos visitantes do V&A em South Kensington.

Ao nível do seu acervo, o museu dispõe de cerca de dois milhões de objectos, entre colecções de mobiliário, pintura, cerâmica, moda, têxteis, vidro, joalharia, metal, arquitectura, entre outras, sendo que apenas cerca de 200.000 objectos reúnem as condições para serem expostos por longos períodos de tempo⁴³.

Deverá ser também mencionado que desde 2001 as galerias do V&A têm sido progressivamente alvo de um processo de remodelação e reformulação, ao abrigo do programa *FuturePlan*, com o objectivo de melhorar o acesso e a forma como as colecções estão expostas, além de restaurar algumas características originais do edifício.

4.2 - Análise aos recursos interpretativos e educativos do V&A

A função educativa do V&A está presente desde os primórdios desta instituição, dado que tem origem numa escola, pelo facto de uma das suas primeiras colecções ter sido a colecção das réplicas em gesso de grandes esculturas, como a Coluna de Trajano ou a estátua de David de Miguel Ângelo, permitindo que os seus visitantes apreciassem grandes obras de arte da humanidade, tornando as galerias *Cast Courts*⁴⁴ um dos maiores

⁴⁰ Ver Anexo 20 na página XLI

⁴¹ Ver Anexo 21 na página XLI

⁴² Referente ao período de 01 de Abril de 2013 a 31 de Março de 2014, segundo o *Victoria and Albert Museum Annual Report and Accounts 2013-2014*.

⁴³ Nas colecções do V&A também estão incluídas as colecções do V&A Museum of Childhood.

⁴⁴ Ver Figura 2 do Apêndice B na página XI

sucessos do museu nos dias de hoje ou, ainda, por ter realizado as primeiras actividades dedicadas às crianças nas férias de Verão e de Natal em 1915 e 1916.

Atualmente poderemos constatar a função educativa do V&A nalguns dos seus objectivos estratégicos, como os de promoção do acesso às suas colecções, de proporcionar aos seus públicos uma experiência de melhor qualidade e incentivo à apreciação e gozo da arte e design, bem como na sua missão:

To be the world's leading museum of art and design. To enrich peoples' lives and inspire individuals and everyone in the creative industries, through the promotion of knowledge, understanding and enjoyment of the designed world.

(Victoria and Albert Museum, 2014: 2).

Por pretender ser o maior museu do mundo no que toca às artes decorativas, expõe uma grande variedade de objectos, em termos de origem, data e forma, que se encontram divididos por seis pisos do museu, num conjunto de 154 salas que se estendem ao longo de onze quilómetros. Porém, existe um único objectivo para todas as galerias: “to encourage thought about and offer explanations for why things look as they do” (Trench, 2014: 17).

Deste modo, todas as galerias apresentam diversos dispositivos para que as pessoas aprendam mais factos sobre as obras expostas como textos de sala, tabelas de peças, *écrans* tácteis, entre outros. Entre estes dispositivos, penso que deverão ser destacados dois deles. Um dos meios que deverá ser destacado é a exposição de alguns objectos que poderão ser tocados, para que as pessoas fiquem mais familiarizadas com a textura dos mesmos⁴⁵. O outro desses meios são *label books*, disponíveis em todas as galerias e que contém as tabelas de todas as peças expostas em tamanho maior, permitindo não só que sejam transportados ao longo do percurso da visita em cada uma das galerias, bem como facilitar a leitura dos dados sobre os objectos expostos⁴⁶. Ainda sobre as tabelas de peças, deverá ser destacado o processo que o museu já iniciou há alguns anos de substituir todos os seus conteúdos, para que aquelas sejam menos técnicas no que toca aos dados apresentados e mais fáceis de compreender por todos os visitantes.

No entanto, como me foi explicado durante o encontro que tive em Março de 2015 com Lucy Trench, responsável pelo departamento de interpretação do museu, os meios complementares não são usados de igual modo em todas as galerias. Ou seja, como os públicos que visitam o V&A são muito variados, o objectivo é comunicar com todos eles,

⁴⁵ Ver Figura 3 do Apêndice B na página XI

⁴⁶ Ver Figura 4 do Apêndice B na página XII

pelo que como a própria Lucy Trench indicou, o museu trabalha sobre um “mix de interpretação”.

Nos pisos inferiores, encontram-se as galerias dedicadas às civilizações europeias e asiáticas. Dada a organização geográfica no que toca às galerias asiáticas e a organização cronológica nas galerias europeias, encontramos aqui uma grande variedade de artefactos, desde têxteis a escultura, passando pelo mobiliário e pela cerâmica, com o propósito de os visitantes adquirirem uma ideia geral da cultura e da época representadas e uma melhor compreensão das civilizações responsáveis pela concepção destes objectos (Trench, 2014).

Devido à sua localização, que facilita o acesso dos visitantes, as galerias europeias e asiáticas são principalmente visitadas por famílias e público não especialista. Por essa razão, os dispositivos interpretativos dispõem de uma menor quantidade de informação, do que por exemplo as galerias localizadas nos pisos superiores, mais dedicadas às técnicas e aos materiais.

Por exemplo, além das tabelas da peças e dos textos de sala, comuns à maioria das galerias, nas áreas europeias e asiáticas também encontramos livros, que dispõem da identificação de símbolos presentes em brasões⁴⁷, vídeos que mostram como se imprime e encaderna um livro⁴⁸, frisos cronológicos, *écrans* tácteis para explorar pinturas⁴⁹, gravações áudio com músicas, da época em questão⁵⁰, ou por exemplo o interior de uma casa renascentista. Além destes meios e para também encorajar uma maior participação dos visitantes, estas galerias dispõem de zonas e materiais de desenho que, por exemplo, apresentam indicações para desenhar perfis e ainda de áreas em que estão expostos objectos sem aparente utilidade funcional nos dias de hoje, para que as pessoas tentem descobrir o seu propósito⁵¹.

Nos pisos superiores encontram-se as galerias dedicadas aos materiais e às respetivas técnicas de fabrico como o vidro, a cerâmica e o mobiliário, que dispõem de meios de interpretação com uma maior quantidade de informação e maior detalhe. No encontro que tive com Lucy Trench foi feita uma pequena visita guiada pelas galerias de cerâmica e mobiliário que serão analisadas de seguida.

⁴⁷ Ver Figura 5 do Apêndice B na página XII

⁴⁸ Ver Figura 6 do Apêndice B na página XII

⁴⁹ Ver Figura 7 do Apêndice B na página XIII

⁵⁰ Ver Figura 8 do Apêndice B na página XIII

⁵¹ Ver Figura 9 do Apêndice B na página XIII

As galerias dedicadas à cerâmica possuem dez salas relacionadas com esta temática que vão desde a manufatura da cerâmica, passando pela cerâmica britânica, asiática e chinesa, cerâmica produzida industrialmente no século XX, até à cerâmica de revestimento, de que são exemplo os azulejos, estando mesmo expostos dois painéis provenientes da Quinta dos Azulejos, localizada no Lumiar em Lisboa⁵².

Dada a quantidade de salas dedicadas à cerâmica, no início de cada uma das salas está exposto o respetivo texto, que também apresenta uma planta do conjunto de todas as galerias dedicadas a este tema. Dentro de cada uma das salas, as peças estão organizadas por ordem cronológica, estando esta indicação nas tabelas das peças, organizadas por vitrina, ou então existe esta indicação cronológica nas paredes da própria sala.

No caso da galeria dedicada à manufatura da cerâmica, encontramos um dos melhores dispositivos de interpretação de todo o museu. Trata-se de uma mesa interactiva que explica as várias fases do processo de fabrico das peças em cerâmica, desde a matéria-prima até ao acabamento em vidrado. Para isso, apresenta exemplares das peças nos vários estados de fabrico, bem como vídeos e fotografias do seu processo e ainda amostras de vários tipos de areia⁵³.

Em relação à galeria dedicada ao mobiliário, esta foi reaberta em 2012 após um processo de requalificação e apresenta atualmente uma mostra representativa do mobiliário desde o século XV até aos dias de hoje. Aqui é dado destaque aos materiais e às técnicas de fabrico como a laca, a palhinha, a injeção de plásticos moldados⁵⁴, bem como a fabricantes e *designers* de móveis, tais como: Thomas Chippendale, Thonet and Sons, Charles and Ray Eames ou Frank Lloyd Wright.

Ao nível interpretativo, cada uma das aéreas dedicada a um material ou a uma técnica de fabrico dispõe de um painel informativo e de painel táctil, que apresentam informações sobre as etapas do processo de fabrico e as tabelas dos objectos em exposição⁵⁵.

No que toca às áreas dedicadas aos *designers*, a galeria apresenta áudio descrições dos objectos concebidos por estes designers e que se encontram expostos, bem como painéis tácteis que apresentam dados sobre os próprios designers, as peças em destaque e o seu processo de produção.

⁵² Ver Figura 10 do Apêndice B na página XIV

⁵³ Ver Figura 11 do Apêndice B na página XIV

⁵⁴ Ver Figura 12 do Apêndice B na página XV

⁵⁵ Ver Figura 13 do Apêndice B na página XV

Por fim, esta galeria também dispõe de duas mesas interactivas com exemplares de matérias-primas usadas no fabrico de mobiliários e que têm como base o mapa da galeria. Tocando num destes exemplares, são apresentadas, por exemplo, imagens das árvores de onde foram extraídas as matérias-primas, bem como a indicação, no mapa da galeria, onde estão os objectos fabricados com o material em questão⁵⁶.

Porém, não é só na exposição das colecções que o V&A transmite conhecimentos e inspira os seus visitantes, mas também através do seu *Learning Department* (a que nos museus portugueses equivaleriam os serviços educativos). Este departamento é responsável pela organização de um conjunto variado de iniciativas, que vão desde *workshops*, no seu *Learning Centre*, até a sessões nas galerias dirigidas aos vários tipos de público como: famílias, os públicos escolares, adultos ou estudantes e profissionais criativos.

Para a realização deste tipo de actividades, particularmente concebidas para o público escolar, o museu também produz um conjunto variado de materiais de apoio, alguns deles que se encontram igualmente acessíveis na página do museu na Internet, que vão desde guias com a programação disponível para o ano lectivo, passando por fichas de actividades que os alunos poderão fazer durante uma visita ao museu, até materiais para os próprios professores organizarem melhor a visita, sugerindo acções para serem realizados na sala de aula, tanto antes como depois da visita.

Deverá, ainda, ser mencionado que o *Learning Department* é responsável pela concepção dos dispositivos interpretativos, tanto em meios electrónicos como escritos, pelos programas de residência de artistas e das actividades que promovem maior inclusão social, diversidade cultural e melhor acesso para as pessoas com necessidades especiais. Para além disso, o museu também incentiva a formação dos seus públicos através do conjunto regular de cursos, *workshops*, conferências e simpósios.

Decorrendo da minha visita ao V&A em South Kensington, em Março de 2015, foi possível compreender que o museu utiliza uma elevada multiplicidade e quantidade de recursos interpretativos e organiza um enorme conjunto de eventos e actividades, devido à sua grande dimensão e à diversidade do seu acervo, de que resulta uma significativa variedade de públicos. De realçar que todos estes recursos e actividades relacionam-se com as colecções expostas com um carácter mais permanente, bem como com as suas exposições temporárias.

⁵⁶ Ver Figura 14 do Apêndice B na página XV

Foi também possível perceber que a diversidade de recursos interpretativos, desde os mais tradicionais, como as tabelas das peças, passando pelas mesas interactivas, até, por exemplo, aos vídeos explicativos e aos *écrans* tácteis, permite que um maior número de pessoas apreendam factos sobre os objectos expostos, pois esta variedade de recursos possibilita satisfazer os gostos e as aptidões dos diversos visitantes, no que toca às formas de aprender. Além disso, estes recursos também contribuem para o envolvimento dos visitantes com as colecções, para além de atingir alguns dos objectivos gerais do V&A como são o de inspirar as pessoas e o de enriquecer as suas vidas, enunciados no *Victoria and Albert Museum Annual Report and Accounts 2013-2014*.

Um dos elementos da estratégia de interpretação do museu que deverá ser destacado são os textos apresentados, tanto os de sala como os das tabelas de peças. Nota-se o cuidado que o V&A tem tido na escrita dos seus textos, bem como na sua colocação e legibilidade para que, deste modo, os visitantes consigam, de uma melhor forma, obter mais conhecimentos sobre os objectos expostos. No entanto, em algumas situações, devido à quantidade de objectos expostos e à sua variedade no que toca à forma, nota-se que a colocação das tabelas de peças não é a melhor para a sua leitura, como é o caso das tabelas das tapeçarias que estão expostas verticalmente, embora a sua colocação não afecte a observação da peça em si. Outra situação a referir é o fundo dourado, dos textos de sala das galerias da Idade Média e do Renascimento, que não é o melhor para a leitura dos textos.

Por fim, é de referir a necessidade que o V&A tem em actualizar-se e adaptar-se às suas colecções, ao conjunto arquitectónico, onde está inserido, e aos seus diversos públicos, pelo que iniciativas como o *Future Plan* para melhorar o acesso às exposições ou um calendário regular e variado de actividades e eventos para o público escolar e para outros públicos como famílias, adultos e artistas são de extrema importância para que as pessoas continuem a ter interesse em visitar o V&A ou a participarem nalguma das suas actividades.

5. Um diagnóstico à comunicação do Museu Nacional do Azulejo

Para divulgação do seu acervo e do próprio museu, o MNAz utiliza vários meios e processos, para além da exposição permanente, que vão desde a realização de exposições temporárias, a participação em exposições fora do museu, o empréstimo de peças a outros museus, a emissão de pareceres técnicos e o estabelecimento de protocolos e parcerias com outras entidades.

No entanto, é principalmente através da sua exposição permanente que o MNAz comunica com o seu público, concretizando assim uma das principais funções museais que é a de comunicar. Neste capítulo será analisada não só a exposição permanente do MNAz, mas também analisarei as outras componentes da comunicação deste museu como o Serviço Educativo e os meios impressos e electrónicos de divulgação.

Dado que o museu utiliza todos estes meios para comunicar com os visitantes e utentes, também estará incluída neste capítulo uma pequena análise aos visitantes do museu e participantes das actividades do Serviço Educativo.

5.1 - Exposição permanente – percurso e acervo

Seguindo a própria missão do MNAz de “recolher, conservar, estudar e divulgar exemplares representativos da evolução da Cerâmica e do Azulejo em Portugal” (Artigo 4º do Regulamento Interno do MNAz) temos a possibilidade de ver na exposição permanente deste museu uma amostra representativa da importância e da especificidade da arte azulejar em Portugal, já mencionadas. Esta exposição permanente distribui-se pelos três pisos do antigo mosteiro da Madre de Deus, entre o Claustro D. João III, o Claustro e as salas adjacentes destes dois espaços e tem por objectivo apresentar a evolução do azulejo, desde o final do século XV até aos nossos dias.

A exposição permanente inicia-se no piso térreo do antigo mosteiro com os núcleos *Manufatura de Azulejaria Arcaica* e *Azulejaria Arcaica e Hispano-Mourisca*, que foram alvo de remodelações e tendo sido reabertos no final de 2013, juntamente com

o núcleo de *Azulejos importados de Antuérpia, Primeira produção portuguesa em técnica de majólica*.

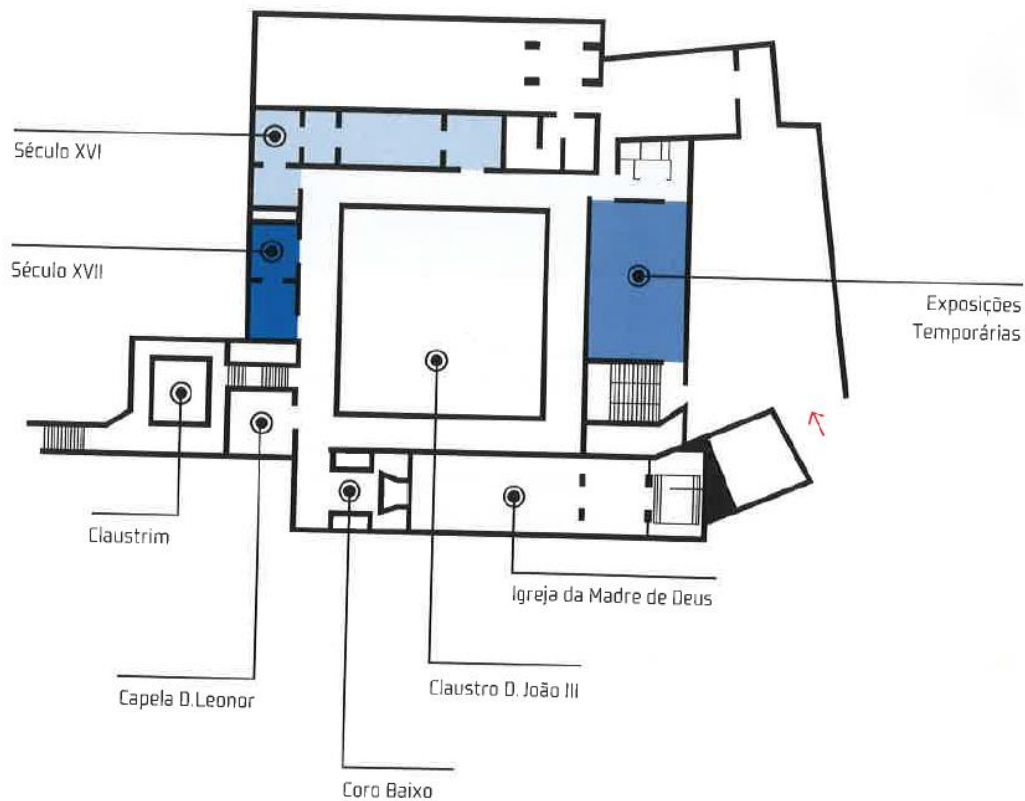


Figura 3 - Planta do Piso 1 do MNAz.

Fonte: Livro *Museu Nacional do Azulejo* (2011)

Na parte inicial destes núcleos encontramos uma explicação e exemplificação do fabrico dos primeiros tipos de azulejos introduzidos em Portugal: alicatado, corda-seca, aresta e relevo, com a identificação das diferenças entre si e com uma apresentação de alguns dos respectivos moldes. A partir daqui estão expostos azulejos produzidos segundo estas técnicas de fabrico, onde se nota a respectiva influência árabe, pelos padrões mudéjar, têxtil e vegetalista⁵⁷. Entre os painéis expostos destacam-se, por exemplo, os provenientes da Sé Velha de Coimbra, do Convento da Conceição em Beja e do Palácio Nacional de Sintra, como o painel representando uma esfera armilar (inv. n.º 19), que faz parte de uma encomenda de 10.146 azulejos que D. Manuel I encomendou em Sevilha para revestimento de algumas salas deste palácio, tratando-se da primeira grande encomenda de azulejos, feita em Portugal.

No núcleo seguinte da exposição encontramos exemplares dos primeiros azulejos importados a partir de Antuérpia e os primeiros a serem fabricados ainda no século XVI

⁵⁷ Ver Figura 1 do Apêndice C na página XVI

com a técnica de majólica. Esta técnica foi criada no início do século XVI, em Itália e abriu a possibilidade de pintar directamente sobre o azulejo, sem o risco de as cores se misturarem entre si com as elevadas temperaturas de cozedura. A introdução desta técnica, em 1560, permitiu também que Portugal se autonomizasse na produção dos azulejos, iniciando-se o fabrico em grande escala, de azulejos em faiança no nosso país.

Neste núcleo, e já com influências maneiristas, destacam-se os silhares de azulejos atribuídos à oficina Den Salm, de Antuérpia, e provenientes do Paço Ducal de Vila Viçosa (inv. n.º 51 e 849)⁵⁸ e o monumental *Retábulo de Nossa Senhora da Vida* (inv. n.º 138), composto por 1.498 azulejos representando as cenas de Adoração dos Pastores, Anunciação e os evangelistas São João e São Lucas⁵⁹. O retábulo estava originalmente colocado na Igreja de Santo André, em Lisboa, parcialmente destruída com o terramoto de 1755, sendo a sua autoria atribuída a Marçal de Matos.

Na parte seguinte da exposição encontramos azulejos dos séculos XVI e XVII caracterizados pelos seus desenhos de repetição⁶⁰, como os padrões de motivos ítalo-flamengos, de que são exemplo os azulejos “ponta de diamante” ou os azulejos enxaquetados. Aqui também poderemos encontrar azulejos com registos religiosos, com motivos vegetalistas e com cercaduras que formam as composições tipo “tapete”, que revestiam grandes superfícies e ainda alguns azulejos com influências exóticas, como é o caso de dois frontais de altar aqui expostos.

No núcleo seguinte, já no piso 2 do antigo mosteiro, iremos encontrar ainda azulejos do século XVII, mas com outras temáticas. Primeiramente encontramos uma sala totalmente dedicada à temática da caça, com seis painéis sobre este tema. A sala seguinte apresenta painéis com composições ornamentais como é o caso do silhar para escadaria retirado do Convento de São Bento de Saúde, em Lisboa, (inv. n.º 1700)⁶¹ ou dos dois painéis com albarradas. Ainda relativo a este século temos também a possibilidade de observar painéis com composições figurativas representando cenas mitológicas, religiosas e satíricas como é o caso do painel *Macacaria. Casamento da Galinha* (inv. n.º 400)⁶².

⁵⁸ Ver Figura 2 do Apêndice C na página XVI

⁵⁹ Ver Figura 3 do Apêndice C na página XVII

⁶⁰ Ver Figura 4 do Apêndice C na página XVII

⁶¹ Ver Figura 5 do Apêndice C na página XVIII

⁶² Ver Figura 6 do Apêndice C na página XVIII

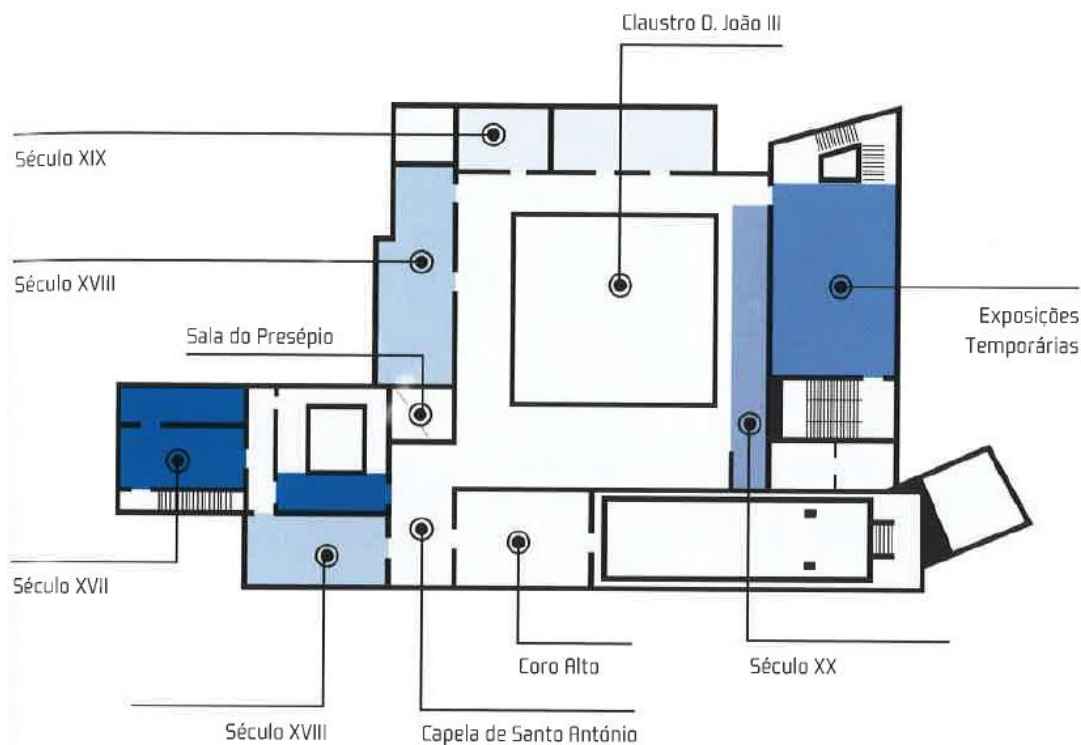


Figura 4 - Planta do Piso 2 do MN Az.

Fonte: Livro *Museu Nacional do Azulejo* (2011)

Na Sala Santos Simões, no piso 2, dedicada ao primeiro director do Museu do Azulejo, encontramos azulejos datados da primeira metade do século XVIII e caracterizados pela pintura em exclusivo a azul. Estes azulejos correspondem sucessivamente à grande importação a partir da Holanda, ao Ciclo dos Mestres, como reacção à importação holandesa, onde se destacam artistas como Gabriel del Barco, Manuel dos Santos, António Pereira, o monogramista PMP, António de Oliveira Bernardes e mais tarde o seu filho Policarpo de Oliveira Bernardes e ao Ciclo de Grande Produção Joanina, em que a produção azulejar aumentou exponencialmente, principalmente graças às encomendas originárias do Brasil. Neste núcleo podem destacar-se os azulejos de figura avulsa, uma albarrada florida (inv. n.º 169) atribuída a Gabriel del Barco⁶³, a *Lição de Dança* (inv. n.º 1680) de Williem van der Kloet⁶⁴ e a *Senhora ao Toucador* (inv. n.º 6341), cuja execução foi atribuída ao monogramista PMP.

No núcleo seguinte da exposição, junto ao Claustro D. João III no piso 2, voltamos a encontrar azulejos do século XVIII, mas desta vez da segunda metade deste século, segundo influências dos estilos rococó e pombalino. Pelos painéis expostos nesta área

⁶³ Ver Figura 7 do Apêndice C na página XIX

⁶⁴ Ver Figura 8 do Apêndice C na página XIX

nota-se a evolução da pintura em exclusivo a tons de azul, como é o caso da *Figura de Convite Feminina* (inv. n.º 6114)⁶⁵ ou o painel *Jesus entre os Doutores* (inv. n.º 866), para uma maior variedade cromática de que é exemplo o conjunto de painéis *História do Chapeleiro António Joaquim Carneiro* (inv. n.º 227 a, b, c, d, e, f, g), produzidos na Real Fábrica da Louça do Rato⁶⁶. Este período também se caracteriza pelo aumento de produção de azulejos representando cenas bucólicas, profanas e *chinoiseries* e pelo retorno dos azulejos de padrão, em sequência do Terramoto de 1755, para facilitar a rápida construção.

De regresso ao Claustro D. João III encontramos o núcleo dedicado ao século XIX, onde a maioria dos painéis expostos foram produzidos em grandes fábricas de cerâmica, como as fábricas Roseira, Constância, Viúva Lamego, das Devesas ou de Massarelos, entre outras e que desenvolverem técnicas industriais e semi-industriais, designadamente a estampagem ou a estampilhagem, permitindo um aumento da produção azulejar e respectiva aplicação em grandes superfícies parietais, como foi o caso das fachadas de edifícios⁶⁷. Nesta parte da exposição evidenciam-se, ainda, três painéis, *Vaso Florido* (inv. n.º 5930) e *Duas Colunas com Símbolos Maçónicos* (inv. n.º 1791 e 1792) executados por Luís António Ferreira, também conhecido como Ferreira das Tabuletas, autor de algumas das mais bonitas fachadas em azulejos em Lisboa, de que se destaca a loja da Viúva Lamego.

Ainda no piso 2, no Claustro D. João III, temos o núcleo dedicado ao século XX, onde encontramos azulejos sob a influência de Arte Nova, *Art Deco*, de Arte Modernista e Contemporânea, com azulejos executados por Rafael Bordalo Pinheiro, Jorge Colaço, Jorge Barradas ou Maria Keil⁶⁸, tanto para espaços exteriores como interiores como é o caso das estações do Metropolitano de Lisboa.

No piso 3 do MNAz encontramos a parte final da exposição permanente com a Sala Lisboa, onde encontramos peças dedicadas a Lisboa, da autoria de Querubim Lapa ou Cecília de Sousa⁶⁹. No entanto, o grande destaque desta sala vai para uma das peças-chave do museu, o *Grande Panorama de Lisboa* (inv. n.º 1), um painel com cerca de vinte

⁶⁵ Ver Figura 9 do Apêndice C na página XX

⁶⁶ Ver Figura 10 do Apêndice C na página XX

⁶⁷ Ver Figura 11 do Apêndice C página XXI

⁶⁸ Ver Figura 12 do Apêndice C na página XXI

⁶⁹ Ver Figura 13 do Apêndice C na página XXII

e três metros que representa Lisboa em 1700, desde Algés até Xabregas, e que originalmente estava colocado no Palácio dos Condes de Tentúgal, em Lisboa⁷⁰.



Figura 5 - Planta do Piso 3 do MNAz.

Fonte: Livro *Museu Nacional do Azulejo* (2011)

Por fim deverá, ainda, ser referido que no percurso da exposição permanente também está integrado, o património arquitectónico do próprio edifício, o antigo Mosteiro da Madre de Deus. Disso são exemplo: a Igreja, a Sala do Capítulo, o Claustro, a Capela D. Leonor, a Capela de Santo António, o Coro Alto e a Escadaria Nobre.

5.2 – Aspectos museográficos e de interpretação na exposição permanente

Como já foi indicado anteriormente, a exposição permanente do MNAz dá-nos a conhecer a evolução que o azulejo sofreu ao longo dos séculos, em Portugal. Para isso, estão expostos azulejos avulsos e painéis formados por um conjunto variável de azulejos que foram organizados prioritariamente, pelo critério cronológico e assim distribuídos por diferentes núcleos conforme a época histórica onde se inserem.

À entrada de cada um dos núcleos e / ou salas, com temáticas mais específicas, está sempre colocada a respectiva placa de identificação desse núcleo em português e em

⁷⁰ Ver Figura 14 do Apêndice C na página XXII

inglês, com a informação do século a diz respeito, a numeração desse núcleo e a identificação do núcleo seguinte a visitar, através do seu número ou letra identificativa⁷¹.

Complementando a informação contida nestas placas de identificação, existem também painéis de dimensões superiores, que se encontram distribuídos por todo o museu, também em português e em inglês. Estes painéis contêm a planta do respectivo piso com a indicação dos núcleos existentes e dos espaços relevantes e pertencentes ao antigo mosteiro, que fazem parte do percurso expositivo permanente. Conforme se vai avançando neste percurso, em cada um dos pisos, estes painéis apresentam a informação dos núcleos existentes com dois tons distintos: um mais esbatido para os núcleos que já deverão ter sido visitados e outro mais vivo para os núcleos que ainda estão por visitar, facilitando a orientação do visitante⁷².

Quanto ao percurso da exposição propriamente dito, o mesmo está por norma bem organizado e sequenciado, graças à narrativa cronológica da exposição e à existência de placas identificativas à entrada de cada núcleo, assim como devido aos painéis com as plantas do museu ao longo da exposição.

No entanto, esta sequência poderá não ser assim tão óbvia, em alguns pontos da exposição, para os visitantes que não tenham, *a priori*, muitos conhecimentos sobre o edifício. Um dos exemplos deste tipo de situação é a sinalética pouco clara para as áreas da Igreja, Sala do Capítulo e Capela D. Leonor, dado que as escadas de acesso ao segundo piso estão situadas antes destes três espaços, podendo levar a que muitos visitantes sigam directamente para o segundo piso, sem os visitar. O outro exemplo é a visita à Sala de Lisboa, no terceiro piso, onde encontramos o painel *Grande Panorama de Lisboa* (inv. n.º 1). A placa indicadora da localização deste painel, situada nas escadas de acesso, é de reduzidas dimensões⁷³. A outra razão deve-se a que em caso de existência de exposições temporárias, no final do percurso do segundo piso, os visitantes poderão ver a exposição temporária e seguir pela escadaria nobre, sem subirem ao terceiro piso, terminando desta forma a sua visita à exposição permanente, sem que tenham visitado aquele painel.

No que toca às peças propriamente ditas, dependendo do seu tamanho e da estrutura arquitectónica e museográfica da sala onde estão expostos, os azulejos poderão estar dentro de vitrinas de mesa – planas ou inclinadas – ou estarem colocados verticalmente na parede. Todas as peças estão acompanhadas pelas respectivas tabelas

⁷¹ Ver Figura 1 do Apêndice D na página XXIII

⁷² Ver Figura 2 do Apêndice D na página XXIII

⁷³ Ver Figura 3 do Apêndice D na página XXIII

em português e inglês onde constam as seguintes informações: título da peça, datação, material de fabrico, proveniência, local de fabrico e número de inventário⁷⁴. No caso das vitrinas de maiores dimensões, as tabelas das peças estão acompanhadas pelo desenho do esquema da colocação na vitrina, ajudando o visitante na associação entre a peça e a respectiva tabela.

Além das tabelas de peças, nalgumas partes da exposição, estão disponíveis outros tipos de suportes que possuem informação mais detalhada. Por exemplo, nos primeiros núcleos da exposição (Manufatura de Azulejaria Arcaica; Azulejaria Arcaica e Hispano-Mourisca; Azulejos importados de Antuérpia, Primeira produção portuguesa em técnica de majólica; e Padronagem dos séculos XVI e XVII), que foram alvo de melhoramento do ponto de vista museográfico, estes já possuem textos de sala em português e inglês explicando alguns aspectos importantes associados às temáticas abordadas, como a introdução dos azulejos em Portugal e as mudanças artísticas ocorridas na segunda metade do século XVI⁷⁵. Nos três primeiros núcleos da exposição também estão disponíveis pequenos textos inseridos em três vitrinas com a explicação sobre as técnicas de fabrico dos azulejos aqui expostos.⁷⁶

Em todos os núcleos existem também painéis com informação em português e em *braille*, sobre alguma peça específica, e que dispõem também de uma réplica em miniatura dessa mesma peça. Dado que a réplica poderá ter tocada com as mãos, este dispositivo torna-se fundamental para que pessoas invisuais ou com baixa-visão possam apreciar e perceber melhor o que está exposto no MNAz⁷⁷.

Nalguns dos antigos espaços conventuais, existem painéis informativos, semelhantes aos dispostos ao longo da exposição, com a planta do museu, e que neste caso apresentam a identificação das pinturas e dos painéis de azulejos e a indicação dos respectivos autores. São exemplo desta situação a Igreja e o Coro Alto.

Por fim é de referir que, para explorar melhor a exposição permanente, o MNAz disponibiliza aos seus visitantes um áudio-guia que contém trinta e três pontos de escuta, com uma duração de cerca de dois a três minutos. Através do áudio-guia é possível ficar a conhecer melhor o acervo exposto através da explicação de técnicas de fabrico, indicação dos locais onde os azulejos estavam originalmente colocados, explanação dos

⁷⁴ Ver Figura 4 do Apêndice D na página XXIV

⁷⁵ Ver Figura 5 do Apêndice D na página XXIV

⁷⁶ Ver Figura 6 do Apêndice D na página XXIV

⁷⁷ Ver Figura 7 do Apêndice D na página XXV

motivos representados e de eventos ou figuras históricas ligadas ao antigo convento ou a algum episódio retratado nalgum azulejo. A gravação de alguns dos pontos, dispõe de músicas e sons de fundo conforme o assunto abordado, por exemplo, cânticos árabes ou cânticos religiosos. Para funcionar com o mesmo, basta encostar o aparelho aos pontos numerados que estão espalhados ao longo da exposição e pressionar o botão do aparelho.

5.3 - Serviço Educativo

Desde a fundação do MNAz que existe um chamado departamento dedicado à programação educativa. No decreto-lei da criação do museu está estabelecido que uma das áreas funcionais do museu é a de investigação e acção cultural que deveria “Dinamizar as relações do Museu com o público por todos os meios ao seu alcance” (alínea b] do artigo 8.º do Decreto-Lei 404/80 de 26 de Setembro). No entanto, é durante a direcção de João Castel-Branco Pereira, com a designação de Serviço de Extensão Cultural que começa a funcionar mais activamente, graças à formação de monitores que, de acordo com o n.º 1 da revista *Azulejo* recebeu 888 jovens em actividades no ano de 1987, atingindo em 1991 a quantidade de 3 885 jovens que participaram em acções deste departamento.

Actualmente, o Serviço Educativo do MNAz disponibiliza um considerável conjunto de actividades, dirigidas a variados grupos com diferentes necessidades e expectativas. Estas actividades pretendem dar a conhecer melhor o museu aos visitantes, podendo mesmo potenciar novas perspectivas dos visitantes sobre as instituições museológicas e as peças expostas, apelando aos seus sentidos e à sua criatividade. Assim, são uma forma de aumentar a satisfação dos visitantes e de fidelizar os mesmos.

Um dos segmentos para onde o Serviço Educativo do MNAz dirige a sua atenção é o público escolar, para quem são desenvolvidas diversas actividades entre visitas temáticas, *peddy-papers*, jogos didáticos e oficinas de pintura de azulejos⁷⁸ e modelação. No caso das visitas temáticas, estas são concebidas conforme os ciclos de ensino e algumas delas poderão complementar assuntos abordados nos currículos escolares, como por exemplo a realização de visitas com o objectivo de identificar padrões e figuras geométricas em azulejos, fazendo assim a ligação com a disciplina de matemática.

⁷⁸ Ver Figura 8 do Apêndice D na página XXV

Outro dos públicos-alvo do MNAz abarca as pessoas com necessidades especiais para as quais são desenvolvidas actividades que poderão beneficiar o seu desenvolvimento e integração na sociedade. Para estas visitas são utilizadas as réplicas tácteis distribuídas pelo museu, como também são organizados jogos didácticos, com a montagem de puzzles e painéis relevados.

Para o público mais generalista, deverá ser também destacada a realização de visitas orientadas para grupos, sob marcação prévia, que depois poderão ser complementadas com oficinas de pintura de azulejo, uma visita orientada e gratuita no primeiro domingo de cada mês e concertos de piano comentados. Também para este tipo de público, o MNAz realiza eventos associados a épocas festivas e a dias comemorativos como: Natal, Páscoa, Jornadas Europeias do Património, onde poderão ser realizadas visitas subordinadas aos temas destas épocas e que se relacionem com o acervo do museu.

5.4 - Publicações

Entre os meios de comunicação impressos destacam-se diversas publicações que o MNAz tem realizado desde a sua existência enquanto museu nacional, como catálogos de exposições temporárias, roteiros e obras sobre o museu e as suas colecções, além de elaborar e colaborar em publicações sobre a arte azulejar. Entre estas publicações destacam-se a revista *Azulejo*, diversas obras sobre o MNAz e o seu acervo editadas pela editora francesa *Éditions Chandeigne* e o actual Roteiro do museu.

Através do Roteiro é dada a conhecer a história deste museu e a do antigo mosteiro, bem como a exposição permanente do MNAz. Para este Roteiro foi seguida a mesma organização da exposição com cada capítulo dedicado a cada uma das épocas representadas no museu. Em cada capítulo é feita uma introdução a esse núcleo onde são abordadas as principais características técnicas e artísticas desse período, sendo depois destacadas as peças mais importantes para as quais estão apresentados o respectivo texto de caracterização, uma ou mais fotografias ilustrativas e os dados também exibidos nas tabelas de peças da exposição.

Entre os pontos positivos desta publicação, encontram-se a qualidade e a dimensão das fotografias, o glossário apresentado no final do livro, com termos relativos à arte e fabrico dos azulejos e a quantidade de informações apresentadas sobre o museu e as peças

escolhidas para o Roteiro. Assim, ficamos não só a conhecer melhor o MNAz, mas também um pouco da evolução que a arte azulejar sofreu no nosso país.

Entre os pontos negativos do Roteiro, destaca-se o facto de não estarem presentes a morada e a localização do museu, nem uma fotografia do museu, nem os serviços e instalações que o museu disponibiliza, como por exemplo a biblioteca, a cafetaria ou as actividades realizadas pelo Serviço Educativo. Outro ponto negativo é o facto deste Roteiro, publicado em 2005, já não estar actualizado, dado que, entretanto, a exposição permanente já se estendeu ao terceiro piso, com a Sala Lisboa, enquanto que no Roteiro a exposição permanente só está representada nos dois primeiros pisos.

Ainda dentro do campo dos meios impressos há que referir, também, que até Maio de 2015, o MNAz não disponibilizava qualquer folheto onde fosse feita uma pequena apresentação ao museu, com os respectivos contactos, mapa de localização e destaque para as peças-chave da exposição permanente, para ser colocado no próprio museu, mas também noutros pontos da cidade como hotéis ou outros monumentos e museus, a fim de poder ser divulgado.

Dado o carácter abrangente do roteiro, talvez fosse útil elaborar uma publicação com dimensões menores e que abordasse apenas as peças-chaves de cada um dos núcleos e uma pequena resenha histórica do museu, não só para ser de mais fácil transporte, como também mais barato, levando a que a probabilidade de compra, por parte do visitante, seja maior do que em relação ao Roteiro actual.

5.5 - Divulgação em linha e meios electrónicos de comunicação

No que toca aos meios electrónicos de comunicação, o MNAz utiliza quatro meios diferentes: as páginas na Internet, *Facebook* e *Twitter* e a *newsletter* mensal.

Relativamente à página na Internet⁷⁹, poderemos encontrar informações gerais sobre o Museu como os contactos, localização, horário de funcionamento, história do edifício e do museu, os departamentos que possui, os serviços que disponibiliza como a cafetaria ou algumas das actividades do Serviço Educativo. Nesta página também se encontra menção aos eventos organizados pelo MNAz como as exposições temporárias

⁷⁹ A análise à página na Internet decorreu entre Outubro de 2014 e Junho de 2015.

patentes no próprio museu, exposições coorganizadas pelo MNAz, eventos especiais como a celebração de épocas festivas ou datas comemorativas.

No entanto, esta página apresenta algumas lacunas, principalmente no que toca à área da exposição permanente, pois onde estão as plantas dos três pisos, com a indicação do núcleos, não é possível fazer a ligação a esses núcleos e como tal não é possível aceder às informações gerais sobre os mesmos e à indicação das peças mais importantes do acervo.

Além desta situação é de referir que também não estão a funcionar as hiperligações dos resultados do motor de pesquisa, a maioria, supostamente existentes, no submenu das “Colecções e Investigação” e algumas no submenu “Recursos Online”.

Existem outras lacunas como: a falta de conteúdos sobre a caracterização dos antigos espaços conventuais; o arquivo das exposições temporárias passadas não está atualizado, pois a última exposição temporária que se encontra acessível é a exposição *Três Estrelas e um Menino*, com presépios de Delfim Manuel, que decorreu entre 8 de Dezembro de 2012 e 13 de Janeiro de 2013 e ainda a falta de indicação sobre as exposições temporárias a inaugurar num futuro próximo.

Também deverá ser mencionado que a página é algo estática. A título de exemplo destaca-se a página inicial, onde só são feitas alterações quando há novas exposições temporárias ou eventos associados a datas comemorativas. Assim, esta página também deverá ser utilizada para publicitar com maior frequência as actividades que o Serviço Educativo disponibiliza ou outras acções que o museu realiza, como por exemplo os restauros mais recentes de painéis de azulejos.

No que toca à página de *Facebook*, em Fevereiro de 2015, contava com 10.000 seguidores e recebe semanalmente novos *posts*, não só sobre o próprio museu mas, também, sobre eventos relacionados com a arte azulejar. Estes *posts* relacionam-se com as exposições temporárias patentes no museu, com outras exposições não organizadas pelo MNAz, mas que para as quais o museu possa ter emprestado peças, com parcerias que o museu estabeleceu com outras entidades e para publicitar *workshops* ou eventos que irão decorrer no museu. Além disso, na página de *Facebook* do MNAz são também anunciadas outras situações relacionadas com o património azulejar como conferências e colóquios, notícias e intervenções de restauro e conservações de painéis azulejares.

No início de 2014, o MNAz começou a utilizar o *Twitter* para divulgação das suas actividades e eventos. Dada a recente adesão e a especificidade do próprio meio, o carácter de publicações no mesmo ainda não é tão regular como no *Facebook*, no entanto,

é principalmente utilizado para divulgar actividades do Serviço Educativo, a inauguração de novas exposições temporárias e pequenas notícias. No final de Novembro de 2014 contava com setenta e três seguidores e com a publicação de cento e vinte e quatro *tweets*.

Por fim, o outro meio electrónico utilizado pelo MNAz, são as *newsletters* enviadas por *e-mail*, mensalmente para 1.221 contactos, segundo dados de Julho de 2015⁸⁰. Estas *newsletters* destacam principalmente as exposições temporárias, fazendo também menção às actividades organizadas pelo Serviço Educativo, a eventos comemorativos ou a novidades do museu. Além disso, também são enviadas *newsletters* especiais para anunciar *workshops* específicos ou eventos especiais como concertos ou por exemplo as Jornadas Europeias do Património.

5.6 - Os públicos do Museu Nacional do Azulejo

Ao falarmos dos públicos do MNAz deveremos considerar não só as estatísticas de visitantes, mas também as dos participantes das actividades organizadas pelo Serviço Educativo, bem como os diferentes tipos de públicos importantes para este museu.

Estes dados estatísticos são publicados nos relatórios anuais do MNAz e no caso das estatísticas de visitantes são obtidas através do sistema de bilhética, enquanto que as estatísticas do Serviço Educativo são contabilizadas pelo próprio serviço. No caso das estatísticas dos visitantes, os relatórios apresentam-nos não só o número total de visitantes e a sua comparação com os anos anteriores, bem como os dados mensais do ano em análise. Em relação aos participantes das actividades organizadas pelo Serviço Educativo, os relatórios de actividades do MNAz por norma só apresentam o número total de participantes e a sua divisão entre aqueles que participaram nas visitas orientadas e nas oficinas. No entanto, o relatório de actividades de 2014, além destes dados também apresenta as estatísticas mensais, subdividindo os dados pelo tipo de participação em visitas orientadas ou oficinas, mostrando também o número de participantes pelo tipo de público, nomeadamente público escolar, adultos e seniores.

No que toca às estatísticas de visitantes do MNAz, é de realçar que, ao longo dos últimos três anos, o número de visitantes tem vindo sempre a crescer. No ano de 2012 acolheu um total de 90 572 visitantes e no ano seguinte recebeu mais 11 067 visitantes,

⁸⁰ Ver Anexo 22 na página XLII

atingindo na totalidade de 2013, 101 639 visitantes, sendo que em 2014 acolheu 115 515 visitantes.

Comum aos três anos em análise é o facto do mês de Maio ser aquele que regista um maior número de visitantes, ultrapassando sempre mais de 11 000 visitantes que, em parte, também se deve à comemoração do Dia Internacional dos Museus, que se comemora a 18 de Maio, data em que o museu organiza um conjunto variado de actividades, desde visitas orientadas até oficinas, que costumam atrair um número apreciável de visitantes.

O segundo mês a receber mais visitantes tem variado entre Abril (10 262 visitantes em 2012), Setembro (11 215 visitantes em 2013) e Outubro (13 081 visitantes em 2014), enquanto que o mês com um menor número de visitantes é sempre o mês de Janeiro (3 846 visitantes em 2012, 4 329 visitantes em 2013 e 5 254 visitantes em 2014).

Em relação às actividades organizadas pelo Serviço Educativo, que incluem visitas orientadas (atividade gratuita) e oficinas (atividade paga), nos anos de 2012 e 2013, contaram com cerca de 11 000 participantes em cada um dos anos, mas em 2014 este número subiu para 14 100 participantes. Deste valor total, apenas 25% nos dois primeiros anos em análise participaram em oficinas, por exemplo as oficinas de pintura de azulejo, e que correspondem às actividades pagas. No entanto em 2014 esta percentagem já subiu para 34%. Ao nível mensal em 2014, os primeiros cinco meses do ano foram os que mais pessoas o Serviço Educativo recebeu nas suas actividades, sendo o mês de Maio aquele em que se registou um maior número, com 2 200 participantes.

Do relatório de actividades de 2014 do Serviço Educativo também é possível concluir quais os tipos de segmentos de público que mais participam nas atividades. Os adultos são aqueles que participam mais: 1 866 participantes nas visitas orientadas e 1 449 nas oficinas. Logo a seguir temos os alunos do 1º ciclo do ensino básico com o número total de 2 821 crianças. Deverá ser também referido que o público escolar (ensino básico, secundário e superior) no seu conjunto representa 65% de todos os participantes nas actividades organizadas pelo Serviço Educativo do MNAz.

Outro dos públicos a que o MNAz tem dedicado a sua atenção tem sido às pessoas com necessidades especiais. Neste sentido o museu tem realizado um grande esforço para tornar o seu edifício e a sua exposição permanente mais acessíveis, através da instalação de melhores acessos físicos, como as rampas de acesso às salas e a concepção de mesas com informação em *braille* e réplicas de algumas das peças mais importantes, de cada um

dos núcleos. Esta atenção também se verifica no Serviço Educativo que em 2014 recebeu 208 pessoas com necessidades especiais.

Apesar do sistema de bilhética do museu não permitir, desde 2013, a identificação da nacionalidade dos visitantes, sabemos que os turistas são um segmento de público importante, visto que o Serviço Educativo, além de realizar visitas orientadas em português, também realiza as mesmas em inglês, francês e espanhol, sendo que em 2012, 73% dos 90 572 visitantes eram estrangeiros.

Conclui-se, assim, que o museu encontra-se divulgado junto dos visitantes estrangeiros. No entanto são necessárias acções para atrair um maior número de visitantes nacionais. As acções a realizar, com este objectivo, seriam uma maior divulgação do museu e das suas exposições, uma melhor identificação do próprio edifício do museu, dado que a tela que existe é de pequenas dimensões e o seu conteúdo atualmente é quase imperceptível devido ao desgaste solar ou, ainda, o melhoramento das condições de estacionamento.

6. Contributos para o programa de comunicação do Museu Nacional do Azulejo, através de recursos de interpretação e de educação

Como já indicado no capítulo 3, dedicado ao enquadramento teórico, foi possível perceber que a comunicação é uma das principais funções dos museus. Isto significa que a comunicação nos museus é um dos pontos fulcrais na relação que estabelece com os seus vários públicos, entre visitantes e utentes já fidelizados e possíveis visitantes e utilizadores, que são uma das principais razões de existência do museu, juntamente com as suas colecções.

Conforme também abordado no capítulo 3, foi possível perceber que a comunicação em contexto museal acontece principalmente através das exposições, nomeadamente de longa duração ou ditas permanentes, onde são expostos os “objectos reais” reunidos e investigados pelo museu, ao longo da sua existência. Estes objectos articulados entre si, ao longo do percurso expositivo, comunicam primeiramente com os visitantes através de uma linguagem não-verbal, ou seja, dependem daquilo que os visitantes poderão observar (Cameron, 1968). No entanto, além das capacidades de observação, os visitantes poderão utilizar outros modos de apreensão, como a compreensão, a descoberta, a interacção e a participação. Isto acontece porque o processo de construção de significado é um acto muito individualizado, pelo que cada visitante poderá preferir ou intuir um modo de apreensão em detrimento de outro.

Assim, e para que a comunicação seja realizada de forma eficaz, abrangendo um maior número de pessoas e permitindo o maior número de modos de apreensão, é fundamental a utilização de meios interpretativos, que poderão ser aplicados tanto nas exposições, como também nas actividades realizadas pelo museu e dirigidas aos vários segmentos do seu público, bem como nos meios de comunicação mais tradicionais, que o museu utiliza, por exemplo roteiros ou folhetos.

Por conseguinte, neste capítulo serão apresentadas propostas para a aplicação de recursos de interpretação e de educação no MNAz, para que a visita a este museu ou a participação numa das suas actividades seja uma experiência gratificante, deixando uma marca positiva na vida dessas pessoas. Além disso, pretende-se que estas propostas ajudem o MNAz a transmitir conhecimentos sobre o azulejo em Portugal, contribuindo

para que os seus visitantes se consciencializem da sua importância e da necessidade da sua preservação e percebam como foi marcante na definição de inúmeros espaços arquitectónicos em Portugal, ao longo dos séculos.

No entanto, a utilização casual de recursos interpretativos não é suficiente para que a comunicação seja eficaz. Isto é, estes recursos deverão ser planeados tendo em conta os públicos para os quais se pretende que a comunicação seja realizada.

No caso do MNAz, foi possível perceber, através da análise das suas estatísticas, quais são os segmentos de público mais importantes: os adultos, os grupos escolares e os visitantes estrangeiros, ou seja os turistas que visitam Lisboa. Deste modo, pretende-se que estas propostas se dirijam a estes segmentos de público.

No caso das propostas para a exposição permanente, estas, de um modo geral, pretendem atingir um maior número de visitantes, tornando a exposição o mais acessível possível. Todavia poderão existir alguns recursos que, pelas suas características, atraiam mais facilmente crianças e jovens, como são os quiosques multimédia, ajudando a tornar a ida ao museu mais divertida ou acentuando o seu carácter lúdico.

Em relação às sugestões organizadas pelo serviço educativo, as mesmas foram elaboradas para se dirigirem a públicos específicos, como grupos escolares, famílias, adultos e visitantes estrangeiros.

6.1 - Exposição permanente

Como indicado no documento de criação do MNAz, este museu destina-se: “a apresentar didacticamente exemplares das colecções representativas da evolução da faiança e azulejos portugueses” (Artigo 1.º, Decreto-Lei n.º 404/80, de 26 de Setembro).

Este aspecto didáctico é, exactamente, uma das principais características da exposição permanente deste museu, ao apresentar um conjunto de objectos ligados à azulejaria e cerâmica de revestimento, que por sua vez foram organizados pela ordem cronológica da sua manufactura, permitindo assim conhecer a evolução deste tipo de arte, tão característico de Portugal.

Para que esta evolução seja mais facilmente reconhecida, todos os núcleos têm a indicação a que período cronológico dizem respeito, bem como a datação dos objectos, que está patente nas respetivas tabelas. Além disso nos primeiros cinco núcleos da

exposição já podemos encontrar textos de sala em português e em inglês com a indicação de aspectos importantes sobre os períodos em questão. De referir que ao longo da exposição também encontramos mesas com textos em *braille* e réplicas, com relevo, de alguns dos azulejos, que são principalmente destinadas a pessoas invisuais ou com baixa-visão.

No entanto, além destes meios que suportam a transmissão de conhecimentos sobre a arte azulejar, não encontramos muitos mais meios interpretativos que poderão contribuir para uma experiência mais gratificante e significativa dos vários tipos de visitantes, não só em termos contemplativos, mas também em termos de aprendizagem.

Conforme foi possível perceber nos capítulos anteriores, a utilização de recursos interpretativos, a serem integrados no planeamento estratégico do museu, contribuem não só para a concretização dos princípios indicados na Lei Quadro dos Museus Portugueses, como também para um espaço museológico mais acessível e inclusivo.

Dois dos recursos mais comuns e tradicionais são as tabelas de peças e os textos de sala que permitem dar a conhecer um pouco mais os objectos expostos e as temáticas a que dizem respeito. No caso das tabelas de peças utilizadas do MNAz, todas elas possuem dados relativos ao título do objecto, a sua origem, datação, material de fabrico, n.º de inventário, podendo existir uma ou outra tabela que disponha de mais informação, conforme a importância do painel, como é o caso do *Retábulo da Nossa Senhora da Vida* (inv. n.º 138).

No caso dos textos de sala já utilizados pelo MNAz, nos seus primeiros cinco núcleos, estes apresentam-nos um conjunto de factos sobre cada um dos períodos em questão, como as técnicas mais utilizadas ou importantes encomendas efectuadas durante esses mesmos períodos. A maioria destes textos têm um alinhamento justificado e têm um tamanho de letra e espaçamento adequados para uma boa leitura por parte do visitante. Excepção a isto é o texto do núcleo n.º 5, dedicado à padronagem nos séculos XVI e XVII, que, para além de possuir uma letra e espaçamento muito diminutos, também está incorretamente colocado, pois está virado para a saída desta sala para o claustro, levando a que a maioria dos visitantes não se apercebam da presença do mesmo.

Estes textos de sala deverão ser implementados nos restantes núcleos da exposição, incluindo também os espaços conventuais originais, como já acontece na Sala D. Manuel. Estes textos deverão ter a finalidade de facilitar a apreensão de conhecimentos sobre os azulejos expostos, pelo que deverão ser perceptíveis para qualquer pessoa que os leia, independentemente do seu grau de formação ou de conhecimento sobre azulejos.

Para que isto seja possível, sem ao mesmo tempo banalizar a informação disponibilizada, a escrita destes textos deverá ter em conta um conjunto de princípios. Exemplo destes princípios é o *Gallery text at the V&A, a Ten Point Guide*, onde são exploradas dez directrizes para a escrita de textos em museus. Algumas destas directrizes são: escrever para o público-alvo e como se estivesse a falar com ele ou hierarquizar a informação e relacioná-la com o tema da exposição.

Para que os textos ajudem no sucesso da exposição, estas directrizes indicam que será importante, para quem escrever o texto e para quem é responsável pela sua colocação na exposição, que se coloque no lugar do visitante. Ou seja, deverão ter em atenção a quantidade de palavras e o vocabulário utilizado, pois textos muito longos fatigam os visitantes e vocabulário muito erudito e científico impedirá o envolvimento da maioria dos visitantes. Outro dos aspectos a ter em conta é a formatação do próprio texto, ou seja, o tamanho da letra, a fonte, bem como o espaçamento entre linhas, que deverá ser o adequado para que os visitantes consigam ler a informação sem realizarem um grande esforço. Ainda deverão ser consideradas a altura dos textos e a sua adequada iluminação.

Dado que os níveis de visão variam de pessoa para pessoa e que nem sempre é possível a edição dos textos, tanto das tabelas como dos textos de sala, num tamanho ideal, para que todas as pessoas os consigam ler, seria positivo que todas as salas do museu disponibilizassem suportes portáteis contendo estes mesmos textos em tamanho maior. Estes suportes tratar-se-iam de cadernos, disponíveis em cada um dos núcleos com dois exemplares e que poderão ser consultados pelos visitantes ao longo da visita em cada um dos núcleos para facilitar a compreensão dos painéis expostos. Deste modo, possibilita que todas as pessoas consigam ler os textos sem um esforço adicional, facilitando também a visita, graças à portabilidade do caderno, como já acontece na *National Gallery*⁸¹ e no V&A.

Estes cadernos além destes textos, também poderiam conter, além destes textos, a identificação iconográfica dos vários elementos representados nos painéis de azulejos, principalmente nos painéis de maiores dimensões, como o V&A já disponibiliza para algumas das suas galerias. Exemplo desta aplicação poderia ser junto ao *Retábulo de Nossa Senhora da Vida* (inv. n.º 138), uma para identificar os elementos do painel ou na Sala Santos Simões, dedicada à azulejaria barroca da primeira metade do século XVIII,

⁸¹ Ver Figuras 9 e 10 do Apêndice D na página XXV

onde se encontram azulejos de produção portuguesa e holandesa, uma para explicar as diferenças decorativas entre os dois tipos de manufatura, em que as molduras de origem portuguesas são muito mais trabalhadas e decoradas do que as de origem holandesa.

Para não carregar o espaço expositivo com os suportes adicionais para a exploração da exposição, os meios interpretativos escritos, com exceção das tabelas de peças, deverão ser concentrados num único suporte, em cada uma das salas. Isto é, cada uma das salas só deverá ter um único texto de sala, no máximo com três ou quatro parágrafos em cada uma das línguas, português e inglês, sendo que cada parágrafo não deverá ter mais que quatro linhas⁸².

Aproveitando a parte inferior do suporte, onde está colocado o texto de sala, poderá ser instalada uma caixa, para colocação dos cadernos com as tabelas das peças em tamanho superior e a identificação iconográfica. Para facilitar o seu manuseamento e a sua resistência em termos de utilização, estes cadernos seriam em formato A5 encadernados com argolas, com as suas folhas plastificadas. Neste suporte deverá, ainda, estar disponibilizada uma planta do piso, onde essa sala está localizada, indicando os períodos históricos de cada uma das salas desse mesmo piso e destacando a sala onde se está nesse momento⁸³.

Apesar de esta exposição mostrar a evolução da arte azulejar, arte essa que continua a ser desenvolvida e aplicada nos dias de hoje, apenas nos primeiros núcleos relativos à azulejaria dos séculos XV e XVI encontramos dispositivos expositivos dedicados às técnicas de fabrico. Assim, penso que poderia ser desenvolvido um núcleo dedicado ao fabrico de azulejos, cujo destaque seria um vídeo em português e com legendas em inglês que mostrasse o processo de fabrico de azulejos, tanto ao nível artesanal como industrial, nos dias de hoje, bem como exemplos das suas aplicações atuais. Este vídeo poderia ser complementado com dispositivos expositivos, que pudessem ser manuseados pelos visitantes, mostrando as várias fases da manufatura dos azulejos, desde as matérias-primas até ao seu acabamento.

Este núcleo dedicado ao fabrico do azulejo poderia ser colocado na sala existente antes do núcleo do século XIX e que em 2014 foi utilizada para a exibição do filme

⁸² Ver Apêndice E na página XXVII

⁸³ Ver Figura 11 do Apêndice D na página XXVI

*Azulejos. Une utopie céramique*⁸⁴ e que permite também observar o *Retábulo de Nossa Senhora da Vida* (inv. n.º 138)⁸⁵.

Dado que o MNAz tem no seu acervo 13.496 registos de inventário no domínio da cerâmica de acordo com o programa Matriz 3.0, deveria ser dada a possibilidade ao visitante de explorar um pouco mais as colecções dominantes do museu, através da exposição de alguns objectos, particularmente azulejos avulso ou painéis com dimensões mais reduzidas, depositados em vitrinas acomodadas em gavetas. Estas vitrinas deverão ser colocadas em salas de maiores dimensões, como por exemplo na sala n.º 6, dedicada às padronagens e registos hagiográficos do século XVII ou na sala n.º 12, relativa à azulejaria pombalina e rococó, da segunda metade do século XVIII, e poderão conter até seis gavetas, permitindo que os visitantes conheçam peças que, por norma, não estão expostas, contribuindo para um maior envolvimento dos visitantes com a exposição e consequentemente para que aumente a curiosidade dos visitantes em relação à mesma. Exemplos da utilização deste tipo de suporte são: o V&A ou a Casa-Museu Medeiros e Almeida, na sua Sala dos Leques⁸⁶.

Outro meio que poderia ser colocado na exposição para complementar os objectos em exposição são quiosques multimédia. O percurso do MNAz poderá receber dois quiosques multimédia, um no 1º piso e outro no 2º piso, sendo que cada um só deverá apresentar conteúdo do período cronológico que é representado em cada um dos pisos.

Assim estes quiosques multimédia deverão disponibilizar informação complementar aos painéis expostos, como um pequeno glossário com os termos mais importantes ligados ao fabrico de azulejos, a possibilidade dos visitantes verem com maior detalhe algumas das peças expostas, através de uma ferramenta de *zoom*; a apresentação de alguns painéis de azulejos de pintores e/ou fábricas exteriores às colecções do MNAz, mas cuja obra esteja de algum modo representada no acervo do museu.

Estes quiosques multimédia também poderão ser um meio de promover o trabalho que o MNAz realiza nas áreas da inventariação e conservação do património azulejar,

⁸⁴ Filme da autoria de Luís de Moura Sobral que pretende perceber a importância dos azulejos e maneira como se tornou uma importante arte decorativa. Este filme foi rodado no Canadá, em Portugal e no Brasil e mostra no sentido contrário os mais importantes conjuntos azulejares desde a produção mais contemporânea até à produção barroca.

⁸⁵ Ver Figura 12 do Apêndice D na página XXVI

⁸⁶ Ver Anexo 23 na página XLII

pelo que poderão ser apresentadas fotografias e pequenos vídeos sobre algumas das fases deste processo.

Dado que o MNAz também pretende afirmar-se como uma entidade de referência nos domínios da cerâmica de revestimento e da azulejaria, deverá assim promover este tipo de arte, quer esteja guardado no seu espólio, quer esteja espalhado pelo país *in situ*. Uma das formas que poderá ser utilizada para esta promoção poderá ser, também, através da utilização destes quiosques multimédia. Nestes deverá ser possível, através do mapa de Portugal, conhecer edifícios ou localidades onde a decoração azulejar seja muito importante, organizando conteúdos por tipologias, como por exemplo: património religioso, edifícios civis, arte urbana, infra-estruturas, entre outros. Este tipo de pesquisa poderia, ainda, ser alargada ao resto do mundo, para identificação de azulejos de produção portuguesa, assim como de países onde a produção azulejar é igualmente importante.

Estes quiosques poderão ser uma forma para tornar as visitas mais lúdicas, principalmente para as crianças, disponibilizando pequenos jogos, ou de memória ou *puzzles*, com base em painéis expostos ou pequenos *quizzes* sobre os azulejos em geral.

Para poder facilitar a sua utilização, estes dois quiosques multimédia deverão ter, apenas, como suporte um *écran* tátil e apresentar menus, com o máximo de três níveis, que por sua vez irão disponibilizar fotografias, pequenos textos, vídeos curtos e mapas.

No final da exposição, ou seja na Sala de Lisboa, todos os conteúdos deverão estar novamente disponíveis em dois computadores ou noutra quiosque multimédia, para que os visitantes possam esclarecer alguma dúvida entretanto surgida ou para pesquisarem sobre aquilo que acabaram de ver.

Para que as pessoas possam ficar com uma recordação simbólica do museu, este quiosque ou computador, dependendo da solução tecnológica que melhor se adapte, deverá permitir a personalização e respetiva impressão de postais, com base dos painéis de azulejos expostos ou ainda através da conjugação de painéis avulso, criando um painel de *patchwork*, através de um custo simbólico.

Outro dos aspectos a ter ainda em conta é o conforto dos visitantes ao longo do percurso da exposição permanente. A maioria das salas do MNAz não é de grandes dimensões, pelo que nem todas poderão possuir locais para que as pessoas se possam sentar, enquanto observam os painéis expostos e até mesmo descansar, dado que iria prejudicar a circulação dos visitantes.

Neste momento, apenas a Igreja, o Coro Baixo, a Sala Santos Simões e a Sala de Lisboa dispõem de assentos para as pessoas poderem descansar, sendo que no caso dos

existentes na Sala Santos Simões e na Sala de Lisboa não são confortáveis, pois não têm apoio de costas.

Deste modo, penso que seria útil a uniformização dos assentos existentes em todos os espaços expositivos e que estes possuísem apoios de costas. Além das duas que já possuem locais para os visitantes descansarem, estes também deveriam estar disponíveis, na sala dedicada à manufactura do azulejo, para poderem visualizar o vídeo, de uma forma mais confortável e no claustro D. João III, no piso 2, no núcleo do século XX, em frente ao painel Padaria Independente (inv. n.º 239), dado que é o maior painel deste núcleo. Na Sala de Lisboa, além dos assentos para observações dos painéis expostos, também deverá existir assentos junto ao quiosque multimédia ou aos dois computadores, para que os visitantes possam, com mais conforto, explorar o conteúdo disponível.

6.2 - Serviço Educativo

No que toca ao Serviço Educativo este poderá organizar e elaborar um conjunto de actividades e recursos relacionados com as temáticas do MNAz e que poderão ser aplicados durante a visita à exposição permanente ou em contexto independente da mesma.

O tipo de recursos e de actividades a desenvolver poderão ser dirigidos aos vários tipos de visitantes ou a grupos específicos como grupos escolares, famílias, adultos ou visitantes estrangeiros.

No caso dos grupos escolares, o MNAz já disponibiliza na sua página na Internet quatro cadernos de actividades dirigidos a quatro escalões etários, dos 6 aos 10 anos; dos 8 aos 14 anos; dos 11 aos 14 anos e dos 13 aos 16 anos, para que os professores possam descarregar e disponibilizar aos seus alunos, durante a visita ao museu. Estes recursos são bastante variados, pois pedem que sejam identificados elementos nos azulejos, técnicas de fabrico, padrões, possuindo também jogos, campos para desenho, etc., contribuindo para que os alunos se envolvam com as colecções do museu e percebam o que poderão aprender numa visita ao mesmo. Todavia, nota-se que estes cadernos já têm alguns anos, pelo que deveriam ser atualizados e modernizados para se tornarem mais apelativos e divertidos para os alunos, tornando também a visita mais interessante e gratificante.

Deste modo, estes cadernos de actividades deveriam estar organizados por séculos, apresentando a planta do museu, para que mais facilmente se siga o percurso da exposição permanente e dispor de imagens dos azulejos a cores. Estes cadernos deverão colocar perguntas sobre os azulejos expostos, como por exemplo o local onde originalmente estavam colocados ou pedirem a identificação de elementos presentes nos mesmos, levando a que os alunos observem os painéis e leiam as tabelas dos objectos. Este caderno também deverá colocar perguntar sobre a arte azulejar no geral, como dados sobre o seu fabrico ou espaços, onde poderá ser encontrado este tipo de decoração. Além disso estes cadernos também deverão permitir que os alunos desenvolvam as suas capacidades criativas e artísticas, possuindo para isso campos para desenharem o painel que mais gostaram na exposição ou para criarem uma ilustração passível de ser colocada em azulejo.

Além destes cadernos de actividades generalizados a serem realizados durante a visita à exposição permanente, poderão ser organizadas visitas orientadas, tendo por base assuntos específicos que se relacionem com os currículos escolares, como o MNAz já realiza, tendo em conta a disciplina de matemática.

A proposta neste caso será a realização de visitas orientadas tendo por base o currículo da disciplina de história nos 6º e 8º anos de escolaridade, em que são abordadas as principais características do século XVIII, entre as quais se encontra o barroco ou a reconstrução de Lisboa após o terramoto de 1755.

Deste modo, poderão ser organizadas visitas orientadas aos antigos espaços conventuais, como a Igreja e o Coro Alto, explicando as características do Barroco e relacionando a aplicação deste tipo de arte com as características socio-económicas do reinado de D. João V. Além disso esta visita também deverá abordar aspectos importantes da governação de Marquês de Pombal como o desenvolvimento industrial, de que é exemplo a Real Fábrica de Louça ao Rato, ou a reconstrução pombalina através do painéis de azulejos de padrão pombalino e através da visita à Sala Lisboa onde deverá ser feita uma comparação entre a morfologia urbana da cidade antes e após o terramoto de 1755, utilizando os painéis *Grande Panorama de Lisboa* (inv. n.º 1) e *Lisbonne aux Mille Couleurs* (inv. n.º 5928).

Estas visitas orientadas, ligadas aos programas de história, além de apresentarem as principais características do património integrado e dos objectos expostos do século XVIII, também deveriam apelar à participação dos alunos, colocando-lhes questões e

solicitando-lhes que identifiquem características e elementos, recorrendo assim ao seu sentido de observação, descoberta e curiosidade.

Também dirigido aos grupos escolares, mas sem estar diretamente ligada aos currículos escolares, poderia ser organizada a iniciativa “O azulejo da minha rua”, com o intuito de divulgar a arte azulejar, bem como o MNAz, junto dos jovens. Será assim solicitado aos jovens que fotografem um azulejo ou um painel de azulejos, de que gostem e que esteja colocado num sítio por onde passam frequentemente, como edifícios, estações do metropolitano, entre outros, que indiquem o porquê dessa escolha e o que sabem sobre o azulejo ou o local onde está colocado, levando também a que realizem uma pesquisa sobre o azulejo ou painel escolhido. Este concurso seria divulgado junto dos estabelecimentos de ensino e estaria dividido em ciclos de ensino: 3º ciclo, ensino secundário e ensino universitário. Pretende-se que seja desenvolvido o sentido de observação destes jovens e que sejam sensibilizados para o facto de que a presença de património artístico não é apenas em museus e outros espaços mais tradicionalmente ligados à arte. Os melhores trabalhos (conjunto da fotografia e texto de apresentação da mesma) a serem seleccionados por um júri seriam incluídos numa exposição temporária relativa a esta iniciativa, a ocorrer no MNAz.

No que toca às famílias, poderiam ser organizadas sessões ao fim-de-semana, de leitura de contos elaborados com base nas temáticas constantes nos painéis expostos, como por exemplo a *História do Chapeleiro António Joaquim Carneiro* (inv. n.º 227 a, b, c, d, e, f, g), os painéis da Sala de Caça, ou os painéis de maiores dimensões do século XVIII. Com estas leituras pretende-se que as crianças comecem desde cedo a envolverem-se com os museus, a desenvolver a sua imaginação e a despertar a sua curiosidade.

Ainda no que toca às crianças poderão ser organizados *workshops* de modulação de peças em barro e respetiva pintura, para que as crianças entrem em contacto com matérias-primas e métodos de fabrico, semelhantes aos do azulejo, desenvolvendo também as suas capacidades artísticas e criativas.

Em relação ao público mais adulto penso que seria positivo que o MNAz desenvolvesse um conjunto de *workshops* sobre a conservação e o restauro de azulejos, quer seja em oficina, quer seja *in situ*, alertando para os riscos a que este tipo de arte está sujeita e o que poderá ser feito para minimizá-los ou mesmo evitá-los.

Também para o público adulto poderia ser programado um ciclo de “Conversas com azulejos” com o propósito de se explorar um determinado azulejo ou painel, abordando as suas especificidades e a sua relevância, dentro das colecções do MNAz.

Estas sessões não deverão durar mais que 30 minutos e poderão acontecer uma vez por mês, num dia útil ao final do dia ou no fim do dia. Cada uma destas “conversas” deveria ser orientada por um dos responsáveis do acervo MNAz e deveriam igualmente ser apresentadas as características e um pouco da história do azulejo ou do painel em análise. Pretende-se assim, que o público fique a conhecer melhor o trabalho que o museu realiza nas áreas do restauro, da conservação e de investigação.

Para os visitantes estrangeiros, deveria ser organizada uma visita orientada, tendo por base o painel *Grande Panorama de Lisboa* (inv. n.º 1). O objectivo desta visita seria o dar a conhecer melhor a evolução que a cidade de Lisboa teve ao longo dos séculos, os seus principais espaços e edifícios e como estes se relacionam com a história da cidade. Esta actividade poderá ser articulada com as oficinas de pintura que o MNAz já realiza e para que tenha uma maior taxa de sucesso, deveria ser divulgada junto das *Destination Management Companies*, agências de viagens nacionais responsáveis pela contratação dos serviços em Portugal, solicitados por agências de viagens ou operadores turísticos estrangeiros.

6.3 – Comunicação não expositiva e divulgação

A experiência do visitante não se esgota na exposição permanente, nem nas actividades organizadas pelo Serviço Educativo. Deste modo, é necessário o desenvolvimento ou melhoramento de outros meios, como publicações e a página do museu na Internet.

No que toca a publicações nota-se que são necessárias algumas alterações ou melhorias como a elaboração de um novo roteiro sobre o MNAz, pois o último roteiro que foi realizado de propósito para o museu é de 2005⁸⁷ e de um folheto-guia sobre a exposição permanente, pois até Maio de 2015 o MNAz, não dispunha de qualquer folheto.

O facto de que o MNAz ainda não concluiu o trabalho de inventariação de todo o repositório do denominado “Fundo Antigo” leva a que em qualquer momento novas peças possam ser integradas na exposição permanente. O museu deveria apostar em dois tipos de publicações, dedicadas em exclusivo à exposição permanente, que deverão distinguir-

⁸⁷ Em 2011 foi elaborado um roteiro sobre o museu, mas no âmbito da colecção Museus de Portugal, editada pelo Instituto dos Museus e da Conservação (IMC) e pela Quidnovi.

se pela quantidade de informação disponibilizada, pelo seu formato e consequentemente pelo seu custo.

Assim, a primeira publicação seria um guia do visitante, destinado a um público interessado e com uma dimensão entre os 200 milímetros de altura e os 150 milímetros de largura e composto por não mais de 100 páginas. O propósito deste livro será o de mostrar de uma forma geral o museu e a sua exposição permanente, pelo que deverá conter uma pequena resenha histórica do antigo Convento da Madre de Deus e do MNAz, a apresentação dos vários núcleos da exposição permanente, recorrendo a pequenos textos e a fotografias das principais peças e um pequeno glossário. Este guia deverá conter, ainda, informações de carácter geral como a planta da exposição permanente, o mapa de localização do museu, além dos seus contactos e da indicação dos seus serviços e funcionalidades.

A outra publicação seria um roteiro completo sobre o acervo do MNAz, dirigido a um público mais especialista, com medidas de altura e de largura um pouco superiores aos do guia do visitante, mas com uma espessura maior, dado que já deverá ter cerca de 250 de páginas. Neste livro deverão existir capítulos específicos, dedicados à história do edifício e sua caracterização, à história do MNAz e da formação das suas colecções, bem como àquilo que o museu é actualmente, relativamente à sua missão e objectivos e ainda as acções que desenvolve. No caso da exposição permanente, seria feita uma introdução a cada um dos núcleos com a indicação das respectivas características, além da apresentação das obras mais importantes, incluindo uma fotografia e um texto sobre as mesmas, bem como a sua datação, origem, material e número de inventário. Além disso, também deverá incluir a planta geral do museu, um glossário mais aprofundado e em cada um dos capítulos dedicados aos núcleos da exposição, a sua localização na planta do museu. Tal como a publicação anterior, este roteiro completo também deverá conter os contactos do museu e os seus serviços, bem como o mapa de localização.

Outro meio fundamental para a divulgação do museu, porque pode estar disponível noutros locais, além do MNAz, será o folheto-guia, destinado a apoiar os visitantes na visita ao museu⁸⁸. Este folheto com uma dobragem dupla ou tripla deverá conter um pequeno texto de apresentação do museu e da sua exposição e através da sua planta indicar a localização das principais peças a conhecer, mostrando imagens das mesmas. Dado o seu carácter promocional, na contracapa do folheto também deverão

⁸⁸ Ver Apêndice F na página XXVIII

constar os contactos do museu e o seu mapa de localização, transportes de acesso e o preço dos bilhetes.

Dado que o MNAz tem uma percentagem importante de visitantes estrangeiros seria importante que numa primeira fase o folheto-guia estivesse em português, inglês, francês, espanhol e alemão⁸⁹ e que o guia do visitante estivesse em português, inglês e francês, podendo ser alargado a outras línguas, conforme a procura, por parte dos visitantes estrangeiros.

Outro dos aspectos a ser melhorado e que, actualmente, é muito importante na divulgação do museu é a sua página na Internet. Esta deverá fornecer informações gerais como o horário de funcionamento, o preço dos bilhetes e os serviços que dispõe, mas também mostrar aos possíveis visitantes o que poderão ver e conhecer numa visita ao MNAz, pelo que tem que se tornar apelativa e informativa, para despertar a curiosidade e o interesse das pessoas, para irem visitar o museu.

Além disso, também deverá ser uma fonte de informação sobre a arte azulejar em Portugal, pelo que deverá conter informações sobre os estudos e a investigação que o museu vai realizando, mostrar as mais recentes acções de conservação e de inventariação que o museu vai realizando, tanto dos objectos pertencentes ao próprio espólio, como de entidades externas.

Deste modo, em primeiro lugar, seria fundamental corrigir as falhas e lacunas já indicadas no capítulo 5, bem como atualizar os conteúdos, pois ainda estão disponíveis ligações que apresentam a planta do museu só com os dois primeiros pisos, sem a Sala de Lisboa. Além disso, também será necessário modificar o aspecto gráfico da própria página e de alguns dos seus elementos, como a planta do museu, onde deverá estar indicada a localização das suas funcionalidades, como a loja ou cafetaria, recomendando-se a utilização de fotografias de maiores dimensões dos azulejos e painéis mais importantes e alguns dos antigos espaços conventuais, como a igreja ou o claustro, para deste modo se tornar uma página mais apelativa e prática.

Outros dos aspectos a serem incluídos na página seria uma base de dados das peças mais importantes do museu, que em cada registo teria um texto sobre a peça e uma ou

⁸⁹ De acordo com os Resultados do 1º Semestre do Turismo de Portugal, baseados em estatísticas do Instituto Nacional de Estatísticas, as dormidas de nacionais da França, Alemanha, Espanha, Brasil e Reino Unido em estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos e apartamentos turísticos e outros, localizados na Área Metropolitana de Lisboa (AML), representam 51% da procura total externa.

mais fotografias, podendo ser estabelecida a ligação ao respetivo registo no portal Matriznet.

De um ponto de vista mais atractivo para um futuro visitante, penso que seria positivo criar uma página designada “Como Visitar” onde estariam as informações úteis como os contactos, horário de funcionamento, preços dos bilhetes, mapa de localização e indicações, de forma sucinta, de cinco ou de dez razões para visitar o MNAz.

No que toca ao Serviço Educativo, a página da Internet deveria ser utilizada para a divulgação do calendário das suas actividades, podendo mesmo permitir a pré-marcação ou informação sobre as actividades disponíveis, através de formulários *online*, aproximando o museu aos seus vários públicos.

Por fim, a página inicial deverá ser mais dinâmica, com uma alteração mais frequente e regular dos seus conteúdos, entre as exposições temporárias, actividades do serviço educativo, acções externas realizadas pelo museu, celebração das datas comemorativas, novos produtos disponíveis na loja do museu e destaque para algumas obras da colecção e de investigações do museu.

7. Conclusão

Através da realização deste trabalho de projecto foi reconhecida e analisada a importância que o MNAz tem, quer ao nível da investigação e preservação do seu acervo, entre os bens incorporados e o património integrado do antigo Convento da Madre de Deus, quer ao nível da comunicação da arte azulejar no geral, seja em contexto museológico ou *in situ*.

Sendo reconhecido como instituição de referência, no que toca ao azulejo, o MNAz deverá continuar a promover o seu trabalho junto dos seus diversos públicos, entre visitantes, parceiros e utentes. Uma das principais formas de o fazer é, precisamente, através da sua exposição permanente, das actividades organizadas pelo Serviço Educativo e das suas publicações.

Para que tais meios possam ser desenvolvidos com sucesso o MNAz, necessita de recursos financeiros e técnicos adequados à sua dimensão e à relevância do seu acervo, para uma planificação e uma programação museológica integrada, com destaque para a exposição permanente ou a organização de exposições temporárias.

Foi minha preocupação conhecer muito bem o edifício onde o MNAz se encontra instalado, tanto ao nível da sua história e das suas características físicas, e ainda o acervo que tem à sua guarda.

Com a investigação que realizei sobre o MNAz e especificamente através do diagnóstico à sua exposição permanente e ao património integrado que comunica, realcei como é dada ao público a possibilidade de conhecer a evolução da manufactura do azulejo, o seu significado artístico, os temas retratados e factos históricos que nos transmite, entre outros aspectos.

No entanto, nem todas as pessoas dispõem *a priori* dos mesmos conhecimentos e experiências que permitam aperceberem-se da importância deste tipo de arte no nosso país. Isto significa que tem de dar atenção especial à exposição permanente, para que esta, ao agenciar a comunicação, através dos objectos expostos, permita que qualquer visitante perceba, de maneira individualizada, como e porquê ocorreu aquela evolução e o papel que o azulejo continua a desempenhar actualmente.

Com este trabalho pretendeu-se contribuir para a concepção de meios interpretativos e de comunicação que complementem os já existentes no MNAz,

recorrendo por exemplo à utilização de ferramentas como textos de sala, áudio-guias, réplicas, dispositivos electrónicos e/ou mecânicos, entre outros. Estas ferramentas poderão facilitar o processo de criação de significado, que está a ser realizado pelo visitante, contribuindo também para estimular o interesse e a curiosidade, despertar a atenção do visitante para o azulejo em geral e qualificar a visita enquanto experiência positiva e formativa.

Para além da programação da exposição permanente, que com as exposições temporárias, constitui o principal meio de comunicação do museu (Rivière, 1989), foram abordadas outras acções do MNAz, como as actividades do Serviço Educativo ou as publicações. No caso das actividades do Serviço Educativo, estas deverão estar relacionadas com o tipo de colecções que existem no MNAz ou com o imóvel, antigo convento, onde está instalado, podendo existir algumas que tenham como intuito explorar a exposição permanente, na totalidade ou em parte, e deverão, ainda, estar dirigidas a diferentes tipos de públicos.

No que toca à publicação de obras, estão deverão estar relacionadas com as investigações sobre o seu espólio, com as suas exposições, mas também sobre a arte azulejar no geral, como por exemplo a conservação de azulejos *in situ*, tema cada vez mais premente, numa altura em que a pressão urbanística é cada vez maior.

É principalmente através destes três meios, exposição, serviço educativo e publicações, que se nota mais o papel educativo que o museu tem tido e continua a ter, juntando-se a outro tipo de instituições, que contribuem para a aprendizagem e a formação ao longo da vida, cada vez mais importante na sociedade actual.

Ao planear-se este tipo de recursos, e como foi já mencionado anteriormente, deve considerar-se a diversidade de públicos e as características individuais das pessoas que os formam. Assim, torna-se fundamental conhecer melhor os visitantes que já têm por hábito ir ao MNAz ou os utilizadores das actividades organizadas pelo Serviço Educativo, e ainda, perceber o que poderá ser melhorado para que outras pessoas adquiram o interesse em visitar o museu.

Conclui-se que se torna fundamental para o MNAz a realização de um plano de comunicação plurianual, que inclua primeiramente toda a investigação sobre o acervo passível de ser exposto (características, enquadramento, requisitos expositivos) e, ainda, sobre os visitantes e utilizadores já fidelizados e os possíveis tipos de visitantes, para os quais será necessário dirigir acções para poderem começar a visitar o museu e/ou participar nas suas iniciativas.

Este plano deverá incluir os objectivos do museu no que diz respeito à sua exposição permanente, ao seu programa de exposições temporárias e actividades e iniciativas a realizar, ou seja, que conhecimentos e mensagens se pretende que sejam transmitidos e que tipo de experiências os visitantes e utilizadores poderão ter, numa ida ao museu.

Na sequência da definição dos objectivos, será então necessário indicar quais os recursos a aplicar e quais as iniciativas a programar e, como foi possível verificar no capítulo anterior, são diversos os recursos que poderão ser aplicados no MNAz, contribuindo para uma melhor experiência dos seus visitantes e utilizadores e para fortalecer a posição do museu, enquanto instituição de referência no âmbito da arte azulejar e, também, da cultura portuguesa.

Fontes e Bibliografia

Fontes

Museu Nacional do Azulejo

Do Museu do Azulejo ao Museu Nacional do Azulejo.

Museu Nacional do Azulejo, Programas e Actividades, Serviço Educativo.

Relatório de Actividades do Museu Nacional do Azulejo de 2014.

Relatório de Actividades do Serviço Educativo do Museu Nacional do Azulejo de 2014.

Relatório de Actividades do Museu Nacional do Azulejo de 2013.

Relatório de Actividades do Museu Nacional do Azulejo de 2012.

Regulamento Interno do Museu Nacional do Azulejo, Novembro de 2008 (Preâmbulo, Artigos 1.º a 7.º e 12.º).

Fontes Orais

FERNANDES, Dora e Miranda, Helena (Quadro Técnico do Serviço Educativo do MNAz), 27-03-2015⁹⁰.

TRENCH, Lucy (Head of Interpretation do V&A), 25-03-2015⁹¹.

Legislação

Decreto-Lei n.º 115/2012 de 25 de Maio, Diário da República n.º 102, 1ª Série.

Constituição da República Portuguesa 2007, Imprensa Nacional-Casa da Moeda.

Lei n.º 47/2004 de 19 de Agosto, Diário da República n.º 195, I Série.

Decreto-Lei n.º 404/80 de 26 de Setembro, Diário da República n.º 223, I Série.

⁹⁰ Ver Autorizações 1 e 2 do Apêndice G nas páginas XXIX e XXX

⁹¹ Ver Autorização 3 do Apêndice G na página XXXI

Referências Bibliográficas

BLACK, Graham, (2012), *Transforming Museums in the Twenty-First Century*, London and New York, Routledge.

BLACK, Graham (2007), *The Engaging Museum. Developing Museums for Visitor Involvement*, Oxon, Routledge, Series The Heritage: Care-Preservation-Management.

CAMERON, Duncan F. (1968), “A viewpoint: the museum as a communications system and implications for museum education”, in *Curator*, vol. 11, pp. 33-40.

CHORÃO, João Bigotte (dir.) (1998), “Azulejo” in *Enciclopédia Verbo Luso-Brasileira de Cultura Edição Século XXI*, Lisboa | São Paulo, Editorial Verbo, vol. 3

CLARKE, Amanda *et. al.* (2002), *Learning Through Culture. The DfES Museums and Galleries Education Programme: a guide to good practice*, Leicester, Research Centre for Museums and Galleries (RCMG), University of Leicester.

DESVALLÉES, André, MAIRESSE, François (dir.) (2013), *Conceitos-chave de museologia*, Armand Colin, ICOM- International Council of Museums, ICOM- International Council of Museums - Comité Brasileiro.

FALK, John H. *et. al.* (2006), “Living in a Learning Society: Museums and Free-choice Learning”, in MACDONALD, Sharon (ed.), *A Companion to Museum Studies*, Malden/Oxford/Victoria, Blackwell Publishing, pp. 323-339.

GIBBS, Kirsten *et. al.* (ed.) (2007), *Lifelong Learning in Museums. A European Handbook*, Ferrara, Edisai srl.

GOULBORN, Barbara (2001), *Museum learning for adults*, Melbourne, Melbourne Museum: <http://museumvictoria.com.au/pages/3619/adult-learning-melbourne-museum.pdf> [consultado a 23-06-2014].

HEIN, George E. (2006), “Museum Education”, in MACDONALD, Sharon (ed.), *A Companion to Museum Studies*, Malden/Oxford/Victoria, Blackwell Publishing, pp. 340-352.

HENRIQUES, Paulo (coord. geral) (2007), *João Miguel dos Simões 1907-1972*, Ministério da Cultura, Instituto dos Museus e da Conservação, Museu Nacional do Azulejo.

HENRIQUES, Paulo (tex.) (2005), *Museu Nacional do Azulejo. Roteiro*, s.l., Instituto Português de Museus.

HILLIER, Dan, (2001), *A Closer Look. Increasing Access Through Interpretation*, Edinburgh, Scottish Museums Council with Interpret Scotland, <http://www.museumsgalleriesscotland.org.uk/research-and-resources/resources/publications/publication/38/a-closer-look> [consultado a 23-08-2015].

HOOPER-GREENHILL, Eilean, MOUSSOURI, Theano [2002], *Researching Learning in Museums and Galleries 1990-1999: A Bibliographic Review*, Leicester, Research Centre for Museums and Galleries (RCMG), University of Leicester.

HOOPER-GREENHILL, Eilean (2000), “Changing Values in Art Museum: rethinking communication and learning”, in *International Journal of Heritage Studies*, Routledge, vol. 6, nº. 1, pp. 9-31.

HOOPER-GREENHILL, Eilean (ed.) (1999), *The Educational Role of the Museum*, Leicester Readers in Museum Studies, London and New York, Routledge.

HORTA, Maria de Lourdes Parreiras (1992), *Museum Semiotics: a new approach to Museum Communication*, Thesis submitted for the degree of P.H.D., s.l., Department of Museum Studies, University of Leicester, Faculty of Arts.

HUDSON, Keneth (1993), “Visitor studies: luxuries, placebos or useful tools?”, in BIKNELL, Sandra & FARMELO, Graham (ed.), *Museum visitors studies in the 90's*, London, Science Museum.

KOTLER, Neil G., et. al. (2008), *Museum Marketing and Strategy. Designing Missions, Building Audiences, Generating Revenue and Resources*, San Francisco, Jossey-Bass.

LORD, Barry, Piacente, Maria (ed.) (2014), *Manual of Museum Exhibition*, Second Edition, Lanham, Plymouth, Rowman & Littlefield.

LOS ÁNGELES, Margarita et. al. (2008), “Los Estudios De Público, Un Instrumento De Trabajo. La Gestación De Un Proyecto”, in *mus-A, Revista de Los Museos de Andalucía, El Público y El Museo*, Sevilla, Consejería de Cultura. Junta de Andalucía, Dirección General de Museos y Arte Emergente, Año VI, n.º 10.

Museu Nacional do Azulejo (todo o conteúdo existente no sítio na Internet), disponível em <http://www.museudoazulejo.pt/> [26-10-2014 e 28-06-2015].

OLIVEIRA, Leonor de (2011), “A Exposição «Rainha D. Leonor» No Quadro das Exposições Evocativas do Estado Novo”, in *Revista de História de Arte*, Instituto de História de Arte, Faculdade de Ciência Sociais e Humanas, n.º 8, pp. 152-167.

PEREIRA, João Castel-Branco (1998), *As Coleções do Museu Nacional do Azulejo, Lisboa*, London, Instituto Português de Museus / Scala Books.

RIVIÈRE, Georges Henri (1989), *La Muséologie selon Georges Henri Rivière*, Dunod, Cours de Muséologie / Textes et témoignages.

SANTOS, Eloísa Pérez (2000), *Estudio de visitantes en museos: metodología y aplicaciones*, Gijón, Trea, Biblioteconomía y Administración Cultural.

SCOTTISH MUSEUMS COUNCIL (2003), *Factsheet Introduction to Interpretation*, disponível em http://www.storylinedesigns.co.uk/resources_assets/Intro_to_Interpretation.pdf, [consultado a 31-08-2015].

TRENCH, Lucy (2010), *The Victoria and Albert Museum. The World's Leading Museum of Art and Design*. London, V&A Publishing.

TRENCH, Lucy (2009), *Gallery text at the V&A, a Ten Point Guide*, disponível em http://www.vam.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0005/177089/10808_file.pdf [consultado a 31-08-2015].

VICTORIA AND ALBERT MUSEUM (2014), *Annual Report and Accounts 2013-2014* disponível em http://www.vam.ac.uk/__data/assets/pdf_file/0004/243346/Annual-Report-and-Accounts-2013-2014.pdf [consultado a 20-07-2015].

Outra Bibliografia e Legislação Consultada

A.G., (2008), “Museus: Palácios de Queluz e Mafra com novos directores a partir de 01 de Setembro”, in *Jornal de Notícias*, disponível em http://www.jn.pt/PaginaInicial/Cultura/Interior.aspx?content_id=1005965&page=-1 [consultado a 26-10-2014].

ALARCÃO, Adília, ALCOFORADO, Ana (2013), “MNMC: o programa expositivo. Estrutura, imagem e comunicação”, in *RP – Revista do Património*, Direcção-Geral do Património Cultural e Imprensa Nacional – Casa da Moeda, pp. 120-125.

ALMEIDA, Álvaro Duarte e BELO, Duarte (2007), *Portugal Património*, s.l. Círculo de Leitores, vol. VII.

AZEVEDO, Rosário (2007), “A acção pedagógica do serviço educativo do Museu Calouste Gulbenkian”, in *Museologia.pt*, Instituto dos Museus e da Conservação, Ano I, n.º 1, pp. 34-40.

BOYLAN, Patrick (ed.) (2004), *Running a Museum: A Practical Handbook*, Paris, ICOM-International Council of Museums.

CABELO, Jorge (1992), *Grandes Museus de Portugal*, Lisboa/Porto, Público/Editorial Presença.

Câmara Municipal de Lisboa (2013), *Festival In – Festival Internacional de Inovação e Criatividade*, disponível em <http://www.cm-lisboa.pt/noticias/detalhe/article/festival-in-festival-internacional-de-inovacao-e-criatividade> [consultado a 16-08-2015].

CAMERON, Duncan F. (1970), “Museums for moderns” in *The UNESCO Courier*, Paris, UNESCO, pp. 22-26, 32.

CARVALHO, Cláudia Lima (2015), “O azulejo não parou no tempo, o azulejo renova-se todos os dias”, in *Público*, disponível em <http://www.publico.pt/culturaipsilon/noticia/o-azulejo-nao-parou-no-tempo-o-azulejo-renovase-todos-os-dias-1696555?page=-1> [consultado a 16-08-2015].

CARVALHO, Andreia Martins de (2006), *Nuno da Cunha e os capitães da Índia (1529-1538)*, Dissertação de Mestrado em História dos Descobrimentos e da Expansão Portuguesa (séculos XV-XVIII), Lisboa Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

COFFEY, Heather, “Discovery Learning”, in *Learn NC*, disponível em <http://www.learnnc.org/lp/pages/5352> [consultado a 22-05-2015]

Colóquio Azulejaria na Região Centro, *Azulejos figurativos de Coimbra do século XVIII. Redescobrimo as colecções do Museu Nacional do Azulejo*, disponível em <http://coloquioazulejariaregiaocentro.wordpress.com/resumos/azulejos-figurativos-de-coimbra-do-seculo-xviii-redescobrimo-as-coleccoes-do-museu-nacional-do-azulejo/> [consultado a 26-10-2014].

DAVALLON, Jean (2003), “La médiation; la communication en procès ?”, in *Médiations et Médiateurs*, 19, pp. 37-59.

DAVALLON, Jean (1992), “Le musée est-il vraiment un media?”, in *Publics et Musées, Regards sur l'évolution des musées*, Presses Universitaires de Lyon, n.º. 2, pp. 99-123.

Despacho n.º 28975/2007, Diário da República n.º 245, 2ª Série.

Despacho Conjunto n.º 616/200, Diário da República n.º 130, II Série.

Decreto-Lei n.º 46:758, Diário do Governo n.º 286/1965, I Série.

Decreto-Lei n.º 20:985, Diário do Governo n.º 56/1932, I Série.

Direção-Geral do Património Cultural (2015), *Restauro da Sala de D. Manuel*, disponível em http://www.patrimoniocultural.pt/static/data/docs/2015/05/07/Restauro_da_Sala_de_D_Manuel_convertido.pdf [consultado a 16-08-2015].

Direção-Geral do Património Cultural (2014), *Primeiro Estudo de Públicos em Museus Nacionais*, disponível em <http://www.patrimoniocultural.pt/pt/news/iniciativas/1-estudos-de-publicos-em-museus-nacionais/> [consultado a 05-07-2015].

Fundação Calouste Gulbenkian, *Fundação Calouste Gulbenkian - Estatutos*, disponível em http://www.gulbenkian.pt/images/mediaRep/institucional/fundacao/historia_e_missa_o/PDF/ESTATUTOS.pdf [consultado a 18-10-2014].

Fouilloux, Danielle *et. al.* (1996), “Moisés”, in *Dicionário Cultural da Bíblia*, Lisboa, Publicações Dom Quixote.

HENRIQUES, Ana de Castro (2003), *Museu Nacional de Arte Antiga. Roteiro*, Instituto Português de Museus, Edições ASA.

HOOPER-GREENHILL, Eilean (2006), “Studying Visitors”, in MACDONALD, Sharon (ed.), *A Companion to Museum Studies*, Malden/Oxford/Victoria, Blackwell Publishing, pp. 362-376.

HOOPER-GREENHILL, Eilean, *et. al.* (2003), *Measuring the Outcomes and Impact of Learning in Museums, archives and Libraries, The Learning Impact Research Project, End of Project Paper*, Leicester, Research Centre for Museums and Galleries (RCMG), University of Leicester.

HUMPHREYS, Rob, COOK, Samantha (2014), *The Rough Guide to London*, New Delhi, Rough Guides Ltd, 10th edition.

ICOM Portugal (2013), *Festa dos Museus*, disponível em http://www.icom-portugal.org/iniciativas_outros,132,403,detalhe.aspx [consultado a 16-08-2015].

JANSON, H. W. (2007), *História da Arte*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, Serviço de Educação e Bolsas, 8^a edição.

Learning-Theories.com, *Discovery Learning (Bruner)*, disponível em <http://www.learning-theories.com/discovery-learning-bruner.html> [consultado a 22-05-2015].

LOPES, Carlos (2007), “Paulo Henriques assume direcção do Museu Arte Antiga a partir de segunda-feira”, in *Público*, disponível em <http://www.publico.pt/culturaipsilon/noticia/paulo-henriques-assume-direccao-do-museu-arte-antiga-a-partir-de-segundafeira-1303467> [consultado a 26-10-2014].

LusoPresse (2013), *Azulejos. Uma utopia cerâmica*, disponível em http://lusopresse.com/2013/282/Azulejos_Uma_utopia.aspx [consultado a 20-09-2015].

MARTIN, David (1997), “Interpretation: Introduction”, in *Museum Practice*, Museum Association, disponível em <http://www.museumsassociation.org/museum-practice/4710> [consultado a 31-08-2015].

MATOS, Madalena Almeida Azevedo (2014), *Redescobrimdo o Fundo Antigo do Museu Nacional do Azulejo. Identificação e documentação do núcleo de painéis de azulejos produzidos em Coimbra no século XVIII.*, Relatório de Estágio de Mestrado em Museologia, s.l., Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

MATOS, Maria Antónia Pinto de (2011), *Museu Nacional do Azulejo*, Vila do Conde, Quidnovi, Colecção Museus de Portugal.

MATOS, Maria Antónia Pinto de (intro.) (2009), *Azulejos, Obras do Museu Nacional do Azulejo*, Paris, Éditions Chandeigne – Librairie Portugaise.

MatrizNet, *Chegada das Relíquias de Santa Auta à Igreja da Madre de Deus*, disponível em <http://www.matriznet.dgpc.pt/MatrizNet/Objectos/ObjectosConsultar.aspx?IdReg=280497&EntSep=5#gotoPosition> [consultado a 16-10-2014].

MINEIRO, Clara (2007), “Mas as peças não falam por si?!”, in *Museologia.pt*, Instituto dos Museus e da Conservação, Ano I, n.º 1, pp. 68-74.

MINISTERIO DE CULTURA – GOBIERNO DE ESPAÑA (2010), *Conociendo a nuestros visitantes. Estudio de público en museos del Ministerio de Cultura*. Madrid: Laboratório Permanente de Públicos de Museus/Ministerio de Cultura, Secretaria General Técnica, Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación.

MORAIS, Bruno Alexandre Gomes (2012), *Museu Nacional do Azulejo: Incorporação e Programação Expositiva de um Painel de Azulejos Proveniente da Quinta de Santo António da Bela Vista, Pragal*, Relatório de Estágio de Mestrado em Museologia, s.l., Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

MUSEUMS GALLERIES SCOTLAND (2010), *Planning for effective museum interpretation - How to write an interpretive plan*, disponível em <http://www.museumsgalleriesscotland.org.uk/research-and-resources/resources/publications/publication/317/planning-for-effective-museum-interpretation-how-to-write-an-interpretive-plan> [consultado a 31-08-2015].

NEVES, José Soares (Coord.), SANTOS, Jorge Alves dos, LIMA, Maria João (2013), *O panorama museológico em Portugal. Os Museus e a Rede Portuguesa de Museus na Primeira Década do Século XXI*. Lisboa: Direcção Geral do Património Cultural.

OLIVEIRA, Leonel de (dir. ed.) (1997), “Educação”, in *Nova Enciclopédia Larousse*, Círculo de Leitores, Lda. e Larousse, vol. 8.

OLIVEIRA, Leonel de (dir. ed.) (1996), “O Azulejo”, in *Nova Enciclopédia Larousse*, Círculo de Leitores, Lda. e Larousse, vol. 3.

PAULINO, Carla, Margarido Palma (2009), *Comunicação para Todos. Estudo de Caso sobre o Museu Calouste Gulbenkian*, Trabalho de Projecto de Mestrado de Museologia, s.l., Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

PEREIRA, Patrícia Nóbrega (2013), *O azulejo como objecto museológico*, Trabalho de Projecto de Mestrado de Museologia, s.l. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

PEREIRA, João Castel-Branco (dir.) (1991a), *Azulejo*, Lisboa, Museu Nacional do Azulejo, n.º 1.

PEREIRA, João Castel-Branco (1991b), *Hein Semke Cerâmicas*, Lisboa, Museu Nacional do Azulejo, Instituto Português do Património Cultural.

Personality WebQuest, *Behaviorist Perspective*, disponível em <http://imet.csus.edu/imet3/drbonnie/personalitywebq/behaviorist.html> [consultado a 22-05-2015].

PINTO, Ana Lúcia *et. al.* (2001), *História da Arte Ocidental e Portuguesa, Das Origens ao Final do Século XX*, Porto, Porto Editora.

PRÄSS, Alberto Ricardo (2012), *Teorias de Aprendizagem*, s.l., ScriniaLibris: http://www.fisica.net/monografias/Teorias_de_Aprendizagem.pdf [consultado a 22-05-2015].

RATO, Vanessa (2014), “O que o traz aos museus? Why do you choose to visit museums?,” *in Público*, disponível em <http://www.publico.pt/culturaipilon/noticia/primeiro-grande-estudo-nacional-de-publicos-de-museus-arrancou-esta-quartafeira-1678308> [consultado a 05-07-2015].

RESENDE, Garcia de (1973), *Crónica de D. João II e Miscelânea*, Lisboa, Imprensa Nacional Casa da Moeda.

RIBEIRO, Ana Isabel, *et. al.*, Metas Curriculares de História, 3.º Ciclo do Ensino Básico, Ministério da Educação e Ciência: http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ficheiros/metas_curriculares_hist_3_ciclo.pdf [consultado a 27-09-2015].

RIBEIRO, Ana Isabel, *et. al.*, Metas Curriculares 2.º Ciclo do Ensino Básico, História e Geografia de Portugal, Ministério da Educação e Ciência:

http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ficheiros/eb_hgp_metas_curriculares_2_ciclo.pdf [consultado a 27-09-2015].

ROCHA-TRINDADE, Maria Beatriz (coord.), (1992), *Iniciação à Museologia*, Lisboa, Universidade Aberta.

RODRIGUES, António da Cruz (coord.), (2012), Metas Curriculares, Ensino Básico, Educação Visual, 2º e 3º Ciclo, Ministério da Educação e Ciência: http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ficheiros/eb_ev_metas_curriculares_2_e_3_ciclo.pdf [consultado a 27-09-2015].

SANTANA, Ana Patrícia dos Santos (2010), *Estudos de Públicos do Museu de São Roque*, Relatório de Estágio de Mestrado de Museologia, s.l. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa.

SANTOS, Lina (2015), “Azulejos com mais de 300 anos foram assentes em material de fazer aviões”, in *Diário de Notícias*, disponível em http://www.dn.pt/inicio/artes/interior.aspx?content_id=4559069 [consultado a 16-08-2015].

SIMPSON, David, “Francis Bacon (1561-1626)”, in *Internet Encyclopedia of Philosophy*, disponível em <http://www.iep.utm.edu/bacon/> [consultado a 23-05-2015].

Sistema de Informação para o Património Arquitectónico, *Igreja da Madre de Deus / Mosteiro da Madre de Deus / Museu Nacional do Azulejo*, disponível em http://www.monumentos.pt/Site/APP_PagesUser/SIPA.aspx?id=2547 [consultado a 16-10-2014].

TRENCH, Lucy (2007), “O texto nas Exposições do V&A”, in *Boletim RPM*, Rede Portuguesa de Museus, pp. 10-13.

Turismo de Portugal, *Resultados do 1º Semestre*, disponível em <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/an%C3%A1lisesestat%C3%ADsticas/osresultadosdoturismo/Anexos/Resultados%201.%C2%BA%20semestre%202015VF30-09.pdf> [consultado a 10-10-2015].

United Nations, *The Universal Declaration of Human Rights*, disponível em <http://www.un.org/en/documents/udhr/> [consultado a 22-05-2015].

UZGALIS, William (2012), "John Locke" in *The Stanford Encyclopedia of Philosophy*, disponível em <http://plato.stanford.edu/entries/locke/> [consultado a 22-05-2015].

Victoria and Albert Museum, *100 Facts about the V&A*, disponível em <http://www.vam.ac.uk/content/articles/0-9/100-facts-about-the-v-and-a/> [consultado a 20-07-2015].

Victoria and Albert Museum, *Size of the V&A Collections*, disponível em <http://www.vam.ac.uk/content/articles/s/size-of-the-v-and-a-collections/> [consultado a 20-07-2015].

Victoria and Albert Museum, *Furniture*, disponível em <http://www.vam.ac.uk/page/f/furniture/> [consultado a 20-07-2015].

Victoria and Albert Museum, *FuturePlan: Transforming the V&A*, disponível em, <http://www.vam.ac.uk/page/f/futureplan/> [consultado a 20-07-2015].

VLACHOU, Maria (coord. geral) (2013), *Museus e Público Sénior em Portugal, Perceções, Utilizações, Recomendações*, s.l., GAM-Grupo para a Acessibilidade nos Museus, Fundação Calouste Gulbenkian, ICOM Portugal.

WAINWRIGHT, Oliver (2012), "Pull up a chair: inside the V&A's brilliant new furniture gallery", in *The Guardian*, disponível em <http://www.theguardian.com/artanddesign/2012/nov/27/v-and-a-new-furniture-gallery> [consultado a 20-07-2015].

WATTL, Christian, *Museums for visitors: Audience development – A crucial role for successful museum management strategies*, disponível em <http://www.intercom.museum/documents/1-4Wattl.pdf> [consultado a 06-07-2014].